Memoria de Sostenibilidad 2008

Santander

Alcance

Siete años

La presente Memoria de Sostenibilidad es un documento complementario al Informe Anual y constituye el séptimo documento anual que publica Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa y de las actuaciones desarrolladas en relación con sus grupos de interés. Este documento se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008. Desde el año 2003, la Memoria de Sostenibilidad ha sido verificada por Deloitte, una firma independiente que también ha auditado en esos ejercicios los estados financieros del Grupo.

Un Banco Global

Este documento cubre las actividades relevantes del Banco en los países en los que está presente en Europa Continental, Reino Unido y América. La información económica se ha recogido siguiendo la definición del Grupo Santander a efectos contables; la información social y medioambiental se ha elaborado siguiendo la misma definición, siempre y cuando estuviera disponible. Las limitaciones al alcance de la información, cuando se producen, se reflejan en el apartado correspondiente de la Memoria y en la Tabla de Indicadores de Desempeño.

Estándares Internacionales

Como en años anteriores, para la elaboración de esta Memoria, Santander ha tenido en cuenta las normas legales vigentes y las directrices y recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia como Global Reporting Initiative (GRI), Global Compact y AccountAbility AA1000. Igualmente, ha incluido información relevante para los índices de inversión socialmente responsable de FTSE4Good y Dow Jones Sustainability Index y agencias de rating.

Proceso de elaboración de la Memoria

Para la elaboración de esta Memoria se ha realizado un estudio de materialidad. Previamente se identificaron los grupos de interés relevantes para el Grupo con quienes se ha mantenido un diálogo fluido durante todo el año. Como resultado del estudio consultivo realizado, se han identificado una serie de temas de interés que abarcan una muestra representativa del abanico de temas relevantes para Banco Santander. Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se describen dentro del capítulo de Proceso de Elaboración de la Memoria.

Memoria de Sostenibilidad 2008

La Responsabilidad Social Corporativa en Banco Santander

Mensaje del Presidente 2
Visión y Valores 4
Santander en Cifras 5
Santander en el Mundo 6
El Mapa de Sostenibilidad 8
Una Actividad Sostenible 10
Clientes 10
Productos y Servicios Sostenibles 16
Una Estructura Sostenible 22
Accionistas 22
Gobierno Corporativo 26
Nuestros Profesionales 28
Gestión del Riesgo Reputacional 36
Accesibilidad multicanal 40
Proveedores 42
Un Entorno Sostenible 44
Santander Universidades 44
Acción Social y Cultural 50
Medio Ambiente 56
Proceso de Elaboración de la Memoria 64
Premios y Reconocimientos 66
Carta de los Auditores 68
Índice de contenidos GRI 70

Mensaje del Presidente

Estamos convencidos de que, en el contexto económico actual, una gestión socialmente responsable asegura la viabilidad de nuestra actividad a largo plazo.

Santander

Joaquín de Ena
Director
Área Responsabilidad Social Corporativa y Mecenazgo
Santander

Estimados Sres:

Tengo el placer de presentarles la Memoria de Sostenibilidad de Banco Santander, documento en el que damos cuenta de la medias adoptadas relativas a la protección de los derechos humanos, laborables, medioambientales, acordes con la promoción de los diez principios del Pacto Mundial, organización de la cual Santander es socio firmante desde el año 2002.

La política de Responsabilidad Social Corporativa del Santander responde a una actividad empresarial sostenible, preocupada por el futuro y que fija sus objetivos en la satisfacción del cliente, la rentabilidad para el accionista, la motivación de los empleados y el progreso económico y social de los países en los que está presente el Banco, teniendo en cuenta siempre la protección al medioambiente.

Creamos riqueza y empleo en más de cuarenta países y fomentamos el dinamismo y la modernización de sus sistemas financieros, implicándonos además en las distintas comunidades con programas de acción social y de apoyo a las universidades como la mejor contribución al progreso de los países en los que operamos.

Por ello, reafirmamos nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial y nuestro deseo de seguir contribuyendo en su desarrollo a través de acciones conjuntas y presenciales.

Atentamente,

En 2008, Santander ha destinado 126 millones de euros a proyectos de Responsabilidad Social Corporativa

El ejercicio 2008 será recordado como uno de los más complicados de las últimas décadas para el sector financiero internacional. En el último año se ha producido un cambio drástico en el entorno económico y un proceso de restructuración de importantes entidades internacionales. Todo ello también ha afectado a empresas y familias, tanto de las economías desarrolladas como de las emergentes.

En este entorno, más que nunca, se pone de manifiesto la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa para contribuir a un desarrollo sostenible basado en una relación duradera con los grupos de interés. Por ello, Santander mantiene un modelo de negocio basado en relaciones estables con clientes, empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en su conjunto, y en 2008 ha invertido 126 millones de euros en proyectos de Responsabilidad Social Corporativa. Estamos convencidos de que, en el contexto económico actual, una gestión socialmente responsable asegura la viabilidad de nuestra actividad a largo plazo.

El modelo de negocio de Banco Santander está basado en la banca comercial de clientes. Un modelo que nos ha permitido afrontar con éxito una situación económica y financiera muy adversa.

Uno de nuestros principales objetivos es la mejora continua de la atención a nuestros 90 millones de clientes en todo el mundo. Combinamos una alta calidad de servicio con unos costes controlados, lo que nos ha permitido situarnos entre los bancos más eficientes del mundo y generar así valor para nuestros clientes y accionistas. Prestamos una atención especial a aquellos colectivos que se encuentran en riesgo de exclusión social o financiera. A través del impulso a la bancarización, Santander demuestra su compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que está presente.

Tanto nuestra extensa red de oficinas como el resto de canales, accesibles para personas con discapacidad, nos permiten responder a las necesidades de nuestros clientes de manera rápida y eficaz.

Santander ha sido reconocido como una de las empresas más atractivas para trabajar. Aspiramos a atraer y retener el mejor talento y fomentamos el orgullo de pertenencia y la cultura corporativa, que sintetizamos bajo la idea de “Santander eres tú”. En particular, las mujeres están recibiendo un impulso importante para que, cada vez más, ocupen puestos de responsabilidad en nuestra organización.

La acción Santander continúa formando parte de los índices de inversión sostenible más importantes, el DJSI y el FTSE4Good, lo que sin duda beneficia a los más de tres millones de accionistas del Banco.

Nuestro apoyo a la sociedad tiene su manifestación más visible en la colaboración con 700 Universidades de 16 países, a través de Santander Universidades. El impulso a la educación superior, a la investigación y al conocimiento son las señas de identidad de nuestra Responsabilidad Social Corporativa. Así, Universia, la mayor red de información y colaboración universitaria del mundo en habla hispana, fundada e impulsada por Banco Santander, ha seguido creciendo y engloba ya 1.100 Universidades.

Desde hace años participamos en numerosas iniciativas de apoyo a la sociedad en los distintos países en los que operamos. Son proyectos en los que se implican los clientes y los empleados y que nos acercan a la sociedad y a sus necesidades. Estos programas se centran en el desarrollo educativo y la cooperación al desarrollo mediante la colaboración con entidades no lucrativas que muchas veces cuenta con empleados voluntarios. Además, las fundaciones ligadas al Banco contribuyen a la difusión del conocimiento sobre el arte y la cultura.

Este año hemos continuado avanzando en nuestro apoyo al medio ambiente con especial atención a la financiación de proyectos, siguiendo los Principios del Ecuador, pero también a las oportunidades de negocio que favorecen un entorno más limpio, como las energías renovables, en las que somos uno de los bancos más activos del mundo.

Afrontamos el nuevo ejercicio con objetivos exigentes, pero con la convicción de que nuestros avances en Responsabilidad Social contribuyen a mejorar nuestra gestión empresarial, y son posibles gracias a la implicación de todos los profesionales del Banco y al impulso del Consejo de Administración.

Santander es un banco global con sólidos valores corporativos

Visión

Un banco global
Santander es un gran Grupo financiero internacional que busca satisfacer todas las necesidades financieras de sus clientes y dar una rentabilidad creciente a sus accionistas. Para ello cuenta con una fuerte presencia en mercados locales que combina con políticas corporativas y capacidades globales.

Valores

Fortaleza
La solidez de nuestro balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías de nuestra capacidad de crecimiento y de generar valor para nuestros accionistas en el largo plazo.

Liderazgo
Vocación de liderazgo en todos los mercados donde estamos presentes, contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados.

Dinamismo
Iniciativa y agilidad para descubrir y explotar las oportunidades de negocio antes que nuestros competidores, y flexibilidad para adaptarnos a los cambios de mercado.

Orientación comercial
El cliente es el foco de nuestra estrategia. Aspiramos a mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, así como de una cada vez mayor calidad de servicio.

Innovación
Búsqueda constante de productos, servicios y procesos que cubran las necesidades del cliente y nos permitan obtener incrementos de rentabilidad superiores a los de nuestros competidores.

Ética profesional
Más allá del estricto cumplimiento de las leyes, de los códigos de conducta y de las normas internas, se exige a todos los profesionales de Banco Santander que actúen con la máxima honestidad y transparencia, anteponiendo siempre el interés y los principios de la entidad a los intereses personales.

Santander en cifras

Balance

Millones de euros	2008	2007	Variación	2006
Activos totales	1.049.632	912.915	15,0%	833.873
Créditos a clientes (neto)[1]	621.348	565.477	9,9%	523.346
Recursos de clientes gestionados[1]	825.116	784.995	5,1%	739.223
Reservas	55.707	43.828	27,1%	32.595
Recursos propios (computables ratio BIS)[2]	68.302	65.225	4,7%	59.776

Resultados

Millones de euros	2008	2007	Variación	2006
Margen ordinario[1]	31.042	27.095	14,6%	22.333
Margen de explotación[1]	17.729	14.842	19,5%	11.218
Beneficio atribuído al Grupo ordinario[1,3]	8.876	8.111	9,4%	6.582
Beneficio atribuído al Grupo	8.876	9.060	-2,0%	7.596

Actividad

	2008	2007	2006
Número de clientes (millones)	90,9	64,7	61,3
Número de accionistas (millones)	3,03	2,28	2,31
Número de empleados	170.961	131.819	123.731
Número de oficinas	13.390	11.178	10.852
Número de tarjetas de crédito y débito (millones)	86,40	60,40	54,90

Principales ratios de gestión

	2008	2007	2006
Ratio de eficiencia con amortizaciones	41,86	44,22	48,56
ROE sin plusvalías[3]	17,07	19,61	18,54
Ratio BIS[2]	13,3	12,7	12,5
Core Capital (%)[2]	7,5	6,2	5,9
Beneficio atribuido ordinario por acción (euros)[3,4]	1,2207	1,1924	0,9822

Indicadores significativos de Sostenibilidad de acuerdo con el GRI

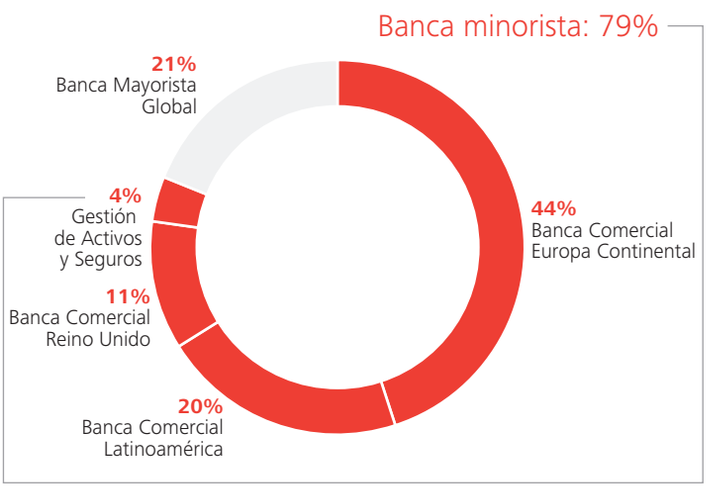
Millones de euros	2008	2007	2006
Valor Económico Directo Generado (Valor Económico Retenido + Distribuido)[5]	35.747	30.360	25.245
Valor Económico Retenido (Reservas + Amortizaciones + Provisiones)	17.066	12.937	9.767
Valor Económico Distribuido:	18.681	17.423	15.478
Dividendos	4.812	4.070	3.256
Proveedores y otros gastos de administración	4.895	4.348	3.895
Impuestos por beneficios contabilizados en el ejercicio	1.884	2.335	2.254
Gastos de personal	6.964	6.551	5.967
Inversión en Responsabilidad Social Corporativa	126	119	106

[1] Datos obtenidos de los Estados Financieros según los formatos de la Circular 4/2004 del Banco de España.
[2] Datos 2008 bajo nuevo acuerdo de Basilea BIS II; 2006 y 2007 por BIS I.
[3] En 2006 y 2007, datos sin incluir plusvalías ni saneamientos extraordinarios.
[4] Datos ajustados por la ampliación de capital con derecho preferente de finales de 2008. En los cálculos de 2007 y 2008 se incluyen en el denominador el número de acciones en las que obligatoriamente se irán convirtiendo los Valores Santander.
[5] Datos 2007 y 2006 recalculados por adaptación de los estados financieros a los formatos establecidos por la Circular 6/2008, de 26 de noviembre de Banco de España.

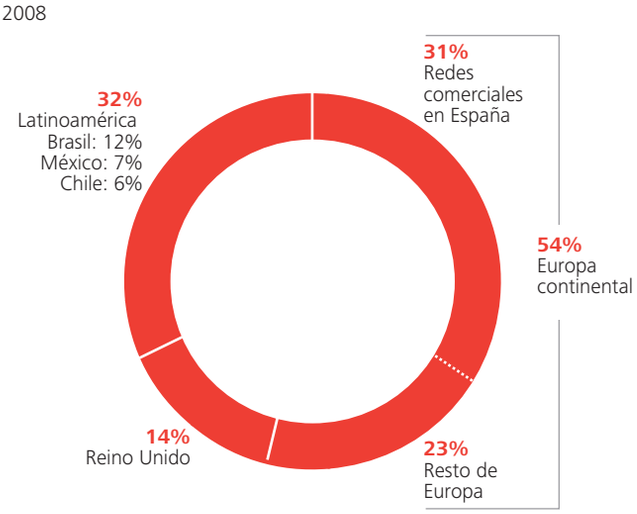
Posicionamiento geográfico

Santander es un banco con una gran diversificación geográfica

Resultado antes de impuestos por negocios
2008



Beneficio atribuido por geografías
2008



Europa Continental

El primer banco de la zona euro por valor en bolsa y por beneficios

Oficinas (número)	5.998
Empleados (número)	48.467
Créditos*	323.911
Recursos de clientes gestionados*	294.608
Beneficio atribuido al Grupo*	4.908

* Millones de euros.

Banco Santander está presente en 16 países de Europa Continental con 5.998 oficinas en las que atiende a más de 25 millones de clientes. En España, Santander es líder en banca comercial y banca privada, a través de sus dos redes, Santander y Banesto, y del banco especializado en banca privada Banif. En Portugal, Santander Totta es el primer banco privado por beneficios. Además, Santander Consumer Finance ocupa posiciones de liderazgo en financiación al consumo en Alemania, España, Italia, Portugal y los países nórdicos.

En Europa Continental Santander cuenta con un modelo de negocio muy centrado en el cliente, con especial atención a la eficiencia y a la prudencia en riesgos, lo que permite la generación de ingresos recurrentes con costes controlados y con unos niveles de morosidad mejores que los de sus competidores.

Reino Unido

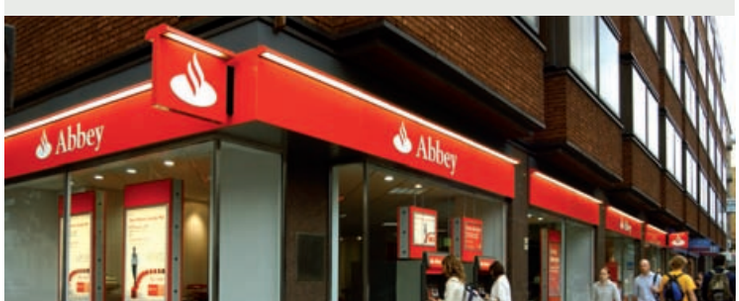
El tercer banco de Reino Unido por depósitos

Oficinas (número)	1.303
Empleados (número)	24.379
Créditos*	202.244
Recursos de clientes gestionados*	227.271
Beneficio atribuido al Grupo*	1.247

* Millones de euros.

Santander es el segundo banco de Reino Unido por hipotecas y el tercero por depósitos, y cuenta con 25 millones de clientes en el país. Su modelo de banca minorista, basado en la fortaleza comercial, una amplia oferta de productos y servicios innovadores y un crecimiento de los costes muy reducido, le permite alcanzar un crecimiento muy por encima de la media del mercado y situarse en la actualidad como el banco de referencia en el país.

Grupo Santander ha incrementado su presencia en Reino Unido a través de la adquisición de Alliance & Leicester y de la red de oficinas y los depósitos minoristas de Bradford & Bingley. Estas adquisiciones permiten anticipar en tres años el plan de expansión que se había fijado Abbey. Además complementan el posicionamiento geográfico del Banco en el país, y le permiten tener una mayor presencia en el segmento de banca de pequeñas y medianas empresas.



América

Santander es la primera franquicia financiera de Latinoamérica

Oficinas (número)	6.089
Empleados (número)	96.405
Créditos*	92.684
Recursos de clientes gestionados*	169.186
Beneficio atribuido al Grupo*	2.945

* Millones de euros.

Santander está presente en Latinoamérica desde hace más de 60 años apoyando su desarrollo económico y financiero. La franquicia del Grupo se extiende a 9 países de la región, ocupando posiciones de liderazgo en las economías con mayor potencial: Brasil, México y Chile.

En 2008, con la incorporación de Banco Real, Grupo Santander Brasil se convierte en el tercer banco del país por depósitos y el segundo por créditos, con 3.603 oficinas y 21,9 millones de clientes.

Santander entra en el negocio de banca comercial en Estados Unidos
A través de la adquisición de Sovereign, Santander cuenta desde enero de 2009 con una importante presencia en el noreste de Estados Unidos, a través de 747 oficinas y más de 2 millones de clientes.

Mapa de Sostenibilidad

Nuestra preocupación por el desarrollo sostenible se traduce en actuaciones que contribuyen a crear valor económico, social y medioambiental.

Una actividad sostenible

Santander ofrece productos y servicios financieros a clientes particulares, a empresas y a instituciones. Productos y Servicios que de manera específica integran el compromiso del Banco en Responsabilidad Social Corporativa.

- El Banco tiene como eje una gran base de más de 90 millones de **clientes** con los que establece relaciones duraderas.
- Santander dispone de una amplia gama de **productos y servicios**. En la presente memoria de Sostenibilidad se destacan aquellos que apoyan de manera directa las necesidades básicas de sus clientes y, específicamente, los diseñados para atender a los colectivos más vulnerables o en riesgo de exclusión.

Una estructura sostenible

El modelo de sostenibilidad del Santander se asienta sobre una estructura firme, eficaz y con capacidad de adaptación, que garantiza la estabilidad del negocio bancario y su continuidad en el futuro apoyada en unos sólidos pilares:

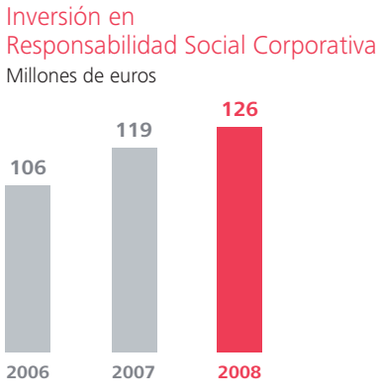
- Una base de capital estable, con más de 3 millones de **accionistas**.
- Un **gobierno corporativo** transparente que cumple los estándares internacionales más exigentes.
- 170.000 **profesionales** altamente preparados y con grandes oportunidades de carrera.
- Un Modelo Global de **riesgos** que se adapta a cada mercado y que considera de manera específica el Riesgo Reputacional.
- Una **accesibilidad multicanal** que nos permite un contacto cercano y frecuente con los clientes a través de oficinas, cajeros, internet y teléfono.
- Los **proveedores** con quienes nos relacionamos para optimizar la gestión de compras.
- La Plataforma Global de **Tecnología y Operaciones** permite extraer las máximas potencialidades del negocio, así como aprovechar el éxito de la experiencia en ciertos mercados para replicarla en otros.
- Contamos con una **marca** potente y atractiva que proporciona identidad y reputación a todos los negocios y actividades del Banco.

Un entorno sostenible

En el marco de su actividad, Santander favorece un entorno sostenible, impulsando el desarrollo social y cultural y preservando el medio ambiente. Para ello, apoya las iniciativas internacionales más relevantes, en materia de desarrollo sostenible (Pacto Mundial, UNEP FI, Principios del Ecuador), que analiza cada caso de forma individual. Asimismo, forma parte del Consejo Estatal de Responsabilidad Social Empresarial creado por el Gobierno Español.

La inversión en Responsabilidad Social Corporativa tiene tres líneas de actuación:

- Un programa global de colaboración con las **Universidades** que apoya la educación superior como motor de progreso, en una alianza única en el mundo entre universidad y empresa y la **Red Universia**, la mayor de habla hispana y portuguesa.
- Programas locales de **acción social y cultural** adaptados a las necesidades de cada comunidad en las que el Banco está presente.
- Una política activa de protección al **medio ambiente**, tanto en el control y la reducción de sus propios consumos como en las operaciones de financiación, utilizando sistemas de control de riesgos ambientales; y desarrollando productos que aprovechen el medio ambiente como una oportunidad de negocio.



Del conjunto de elementos que configuran el Mapa de Sostenibilidad del Santander, las siguientes páginas se refieren prioritariamente a aquellos aspectos que de manera específica definen el compromiso del Banco en materia de Responsabilidad Social Corporativa

Clientes

Actividad Sostenible

Productos y Servicios Sostenibles

Accionistas | Gobierno Corporativo | Profesionales | Riesgos

Estructura Sostenible

Accesibilidad Multicanal | Proveedores | Tecnología y Operaciones | Marca

Santander Universidades

Entorno Sostenible

Acción Social | Medio Ambiente

Una actividad sostenible: Clientes

El Modelo Corporativo de Clientes y Calidad es la herramienta clave para aumentar la satisfacción de los clientes y reducir las reclamaciones.

Compromiso

Conseguir la máxima satisfacción de los clientes, creando con ellos relaciones duraderas y ofreciéndoles los mejores productos y la máxima calidad del servicio.

Balance 2008

- Extensión del Modelo Corporativo de Clientes y Calidad a las oficinas de Reino Unido, Portugal y Chile.
- Creación de nuevas Mesas de Calidad para su control en los negocios globales.
- Ampliación a otros países del Modelo de Calidad de Contact Center para la valoración de la calidad de servicio y mejora continua.
- Definición de un Modelo Corporativo de Gestión de incidencias, consultas, sugerencias y quejas.

Objetivos 2009

- Continuar la expansión el Modelo Corporativo de Clientes y Calidad en los otros bancos del Grupo.
- Definir e implantar el Modelo Corporativo de Calidad del canal Internet.
- Mejorar las ratios de calidad en los negocios globales.
- Mejorar los ratios de satisfacción en Contact Center en la Red Santander España, Chile, Reino Unido y Portugal.
- Implantar el Modelo Corporativo de Gestión de incidencias, consultas, sugerencias y quejas en la Red Santander España y extenderlo hacia otros países.

Perfil de nuestros clientes

Los clientes son la base de la actividad del Banco Santander en todos los mercados en los que opera. La sostenibilidad del negocio está directamente relacionada con la confianza que cada uno de los clientes deposita en el Banco. Por ello, Santander presta una especial atención a su satisfacción y vinculación.

Santander tiene 90 millones de clientes en las tres zonas geográficas en las que está presente, lo que supone un crecimiento del 40% frente al 2007, al incorporar los nuevos clientes derivados del aumento de perímetro. El 44% se encuentran en Latinoamérica, 27% en Reino Unido y 19% en España y Portugal. Más del 85% son clientes de la banca comercial.

El Banco mantiene como una de sus prioridades la fidelización y la vinculación de los clientes. En la mayor parte de los mercados se considera que son clientes vinculados aquellos que tienen contratados tres o más productos en el Banco.

Total Clientes Grupo (en miles)	90.926
Total Banca Comercial	**78.093**
Total Europa Continental	**13.233**
Red Santander	8.678
Banesto	2.504
Santander Totta	2.051
Total Reino Unido	**24.832**
Total Latinoamérica	**40.028**
Brasil	21.854
México	8.760
Chile	3.049
Argentina	2.060
Venezuela	3.210
Colombia	517
Puerto Rico	322
Uruguay	256
Total Banca Consumo	**12.338**
España / Portugal*	4.039
Alemania/ Holanda	6.220
Reino Unido	105
Estados Unidos	442
Paises Nórdicos	318
Italia	886
Polonia	171
Otros	157
Total Banca Privada	**331**
Total Banca Mayorista	**35**
Resto	**129**

* Incluye Openbank

Dialogamos con nuestros clientes

13.390 oficinas

300 millones de llamadas telefónicas

1.200 millones de operaciones en banca electrónica

350.000 encuestas de satisfacción

1.000 reclamaciones recibidas y atendidas a través del Defensor del Cliente en España

El Modelo Corporativo de Clientes y Calidad

El Modelo Corporativo de Clientes y Calidad se encuentra implantado en las redes de oficinas de España, Reino Unido, Portugal y Chile, así como en los negocios globales de Seguros y Medios de pago. El modelo permite:

- Realizar mediciones de la calidad del servicio definiendo indicadores básicos por canal y negocio.
- Conocer la percepción del cliente sobre los productos, canales y servicios.
- Definir acciones concretas de mejora a corto, medio y largo plazo.

Todo ello combinado con:

- Un asesoramiento con cercanía y dedicación hacia los clientes.
- Un conjunto de productos y servicios innovadores, adaptados a las necesidades de cada segmento de clientes.
- Respuestas ágiles y eficaces, gracias a la mejor tecnología y los procedimientos más eficientes.

A lo largo de 2008 este modelo se ha ido implantando en distintas áreas y geografías en las que el Grupo está presente.

Igualmente, en 2008 se han puesto en marcha, en España, proyectos para mejorar los servicios centrales que resultaron cruciales según el estudio de calidad interno que se realizó en 2007.

La Unidad Corporativa de Clientes y Calidad es la responsable de realizar el seguimiento de la aplicación y la eficacia del Modelo. Sus análisis permiten conocer el incremento de la vinculación de los clientes, el aumento de su satisfacción y la mejora de la calidad.

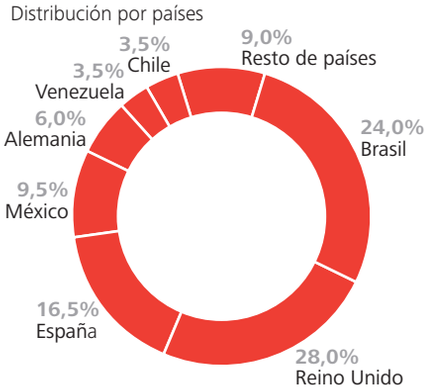
Este modelo es un proyecto estratégico gracias al cual, manteniendo siempre la visión a medio y largo plazo, se obtienen avances significativos anualmente tanto en los indicadores relativos a la satisfacción del cliente como en la reducción de reclamaciones.

Uno de los ejes de este modelo son las Mesas de Calidad que son comités de composición multidisciplinar con enfoque y visión de cliente. Están compuestos por diversas áreas: Marketing, Operaciones, Tecnología, Contact Center y liderados por las líneas de negocio (p.e.: Medios de Pago y Seguros) para la definición de objetivos comunes y planes de trabajo, con objeto de impulsar la gestión global de clientes y la calidad de servicio.

Otro eje de este modelo lo constituye el Modelo Corporativo de Gestión de incidencias, consultas, sugerencias y quejas. Su objetivo es recoger y resolver ágilmente cualquier asunto demandado por el cliente así como gestionar la información completa relativa a la relación con el cliente que sirva de fuente para el proceso de mejora continua. Este modelo se basa en cuatro pilares: orientación al cliente, multicanalidad, resolución especializada y compromiso y transparencia.

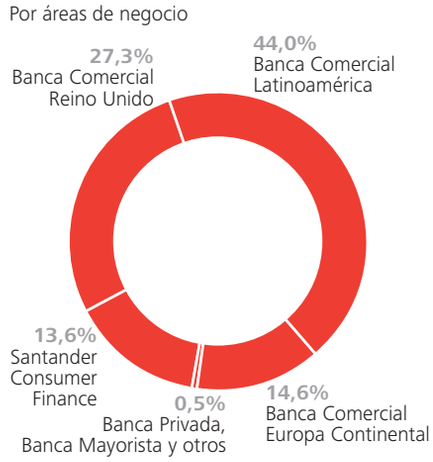
Clientes

Distribución por países



Clientes totales

Por áreas de negocio



Clientes totales (en miles)

	2008	2007	Var. 08-07
Banca Comercial			
Europa Continental	13.233	12.644	4,66%
Reino Unido	24.832	16.327	52,09%
Latinoamérica	40.028	25.386	57,67%
Banca Consumo			
Santander Consumer Finance	12.338	9.861	25,12%
Otros			
Banca Privada	331	328	1,22%
Banca Mayorista	35	24	45,83%
Otros	129	149	–
Total*	**90.926**	**64.719**	**40,49%**

* El incremento de clientes es consecuencia principalmente del aumento de perímetro debido a las nuevas adquisiciones realizadas en 2008. Datos 2007 ajustados con criterios de cálculo 2008.

Reclamaciones de clientes

Los clientes pueden utilizar todos los canales de relación con el Banco para hacer llegar sus reclamaciones y sus quejas, lo que asegura una comunicación relevante, frecuente y eficaz con todos ellos.

Más del 70% de las reclamaciones se resuelven en menos de 15 días, lo que supone una disminución en el plazo de respuesta sobre el año anterior.

La política del Santander va más allá de la mera resolución de la queja en el menor tiempo posible: implica el compromiso de ofrecer una respuesta adaptada a las necesidades de cada cliente. Este compromiso exige un importante esfuerzo operativo en el que intervienen, en muchas ocasiones, diferentes áreas de gestión.

Toda la información es analizada y clasificada por segmentos de clientes, tipos de producto y concepto. Las conclusiones obtenidas permiten iniciar planes de actuación que, a nivel local, implican mejoras en las plataformas comerciales, operativas y de atención y asesoramiento al cliente.

Reclamaciones. % sobre clientes activos

	2008	2007
Europa Continental	0,16%	0,19%
Reino Unido	0,19%	0,25%
Latinoamérica	0,50%	0,52%
Total	**0,37%**	**0,36%**

Reclamaciones atendidas por bancos

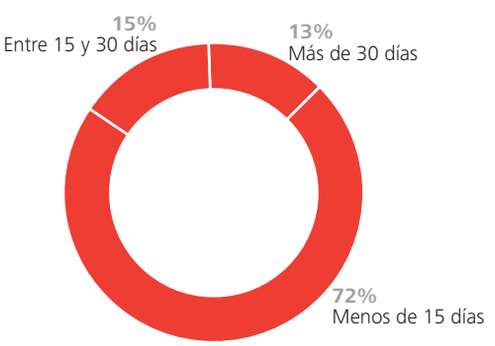
	2008	2007
Santander, España	6.743	8.589
Banesto, España	2.808	2.968
Santander Totta, Portugal	5.227	4.309
Abbey, Reino Unido	21.407	26.576
Grupo Santander Brasil*	64.807	16.112
Santander, México	6.960	8.303
Santander, Chile	4.481	4.773
Santander Rio	1.262	1.166
Banco de Venezuela	66.179	52.137
Santander, Colombia	2.212	1.008
Santander, Puerto Rico	322	435

* Incorporado Banco Real Brasil y las reclamaciones del defensor del cliente (Ouvidoria) a partir de enero de 2008.

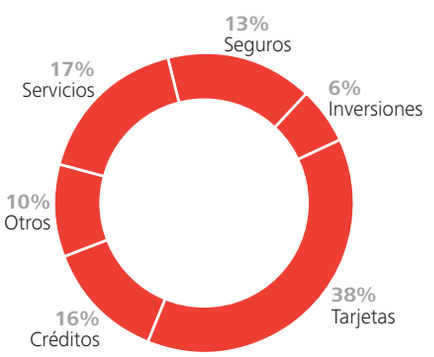
El reconocimiento de posibles errores o desajustes en el servicio ofrece la oportunidad de obtener un mayor conocimiento de los clientes y una mejora de la calidad del servicio prestado.

La mejora en el número de reclamaciones atendidas, tanto en la Red Santander España como en Abbey en Reino Unido, viene determinada, fundamentalmente, por el esfuerzo realizado para gestionarlas directa y localmente en las oficinas. También ha contribuido a esta positiva evolución el seguimiento que se realiza a través del Cuadro de Mando de Calidad (META 100 en España y TARGET 100 en Reino Unido).

Reclamaciones
Por tiempo de respuesta



Por conceptos



Las reclamaciones han disminuido un año más en la Red Santander en España, Reino Unido y México

En México, las reclamaciones también han descendido, fundamentalmente por el éxito de la implantación de un proyecto para su gestión electrónica.

La cifra en Brasil no es comparable a la del año anterior ya que se han incorporado, por primera vez, tanto los clientes como las reclamaciones correspondientes a Banco Real. Además, la implantación por ley del defensor del cliente (Ouvidoria), a finales del año 2007, ha supuesto un incremento del número de reclamaciones.

Asimismo, en Venezuela, la nueva legislación en materia de reclamaciones también ha contribuido al aumento de las mismas.

Satisfacción en Banca Comercial

Durante el año 2008 se han homogeneizado los principales indicadores relativos a satisfacción del cliente (satisfacción global con el Banco, satisfacción por canales y clientes que recomiendan el Banco) en los distintos mercados donde opera el Grupo. Esto ha supuesto, en algunos de ellos un cambio de metodología y, en otros, de escala de medición. En la tabla Satisfacción de Clientes de esta página se muestra la mejora de satisfacción, que han alcanzado unos niveles muy altos en todos los países. En Reino Unido, la satisfacción ha disminuido debido a las especiales condiciones del mercado, si bien, ésta se mantiene en términos similares al resto de competidores.

Clientes. Banca Comercial

Miles	Totales	Vinculados	%
Particulares	74.422	22.977	30,9
Empresas, Pymes e Instituciones	3.671	1.113	30,3
Total*	**78.093**	**24.090**	**30,8**

* El total incluye datos estimados para el caso de los bancos adquiridos en 2008

Satisfacción de clientes por banco. % de clientes particulares activos satisfechos

	2008	2007*
España, Santander	88,7%	87,5%
España, Banesto	89,1%	84,2%
Portugal	90,9%	89,9%
Abbey, Reino Unido	84,0%	86,7%
Brasil	81,9%	74,5%
México	92,5%	93,9%
Chile	88,1%	87,6%
Argentina	95,1%	94,6%
Venezuela	93,8%	96,3%
Puerto Rico	95,4%	97,0%
Total	**86,2%**	**83,8%**

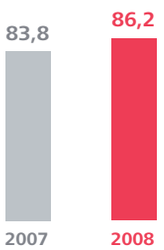
* Datos calculados con criterios homogéneos con 2008

Incidencias. Distribución por canales de entrada

	2008	2007
Oficinas	23%	38%
Teléfono	67%	54%
Internet	8%	4%
Otros	2%	4%
Total	**100%**	**100%**

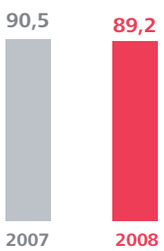
Satisfacción Clientes

% Clientes particulares activos satisfechos



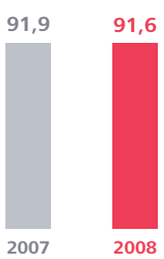
Satisfacción de clientes por canales

Oficinas (%)



Teléfono (%)

Internet (%)



Satisfacción en Seguros y Medios de Pago

En 2008, Seguros y Medios de Pago, con el fin de mejorar su calidad han creado las Mesas de Calidad encargadas de un seguimiento mensual de resultados.

Como consecuencia de ello, en Medios de Pago han remitido sustancialmente las reclamaciones ligadas a tarjetas de crédito, durante el 2008, en un 36%. Igualmente han descendido de forma significativa las incidencias relacionadas con campañas y se ha observado una mejora en los niveles de satisfacción.

En Seguros, la redefinición del proceso de siniestros ha conllevado igualmente un descenso significativo en el número de reclamaciones de esta categoría.

Satisfacción en Santander Consumer Finance

El nivel general de satisfacción de los concesionarios de automóviles, principales clientes de Santander Consumer Finance, se ha mantenido estable durante el último ejercicio (77,7% en Europa), dentro de un contexto generalizado de menores ventas de automóviles.

En Alemania, el principal mercado de Santander Consumer Finance, mejora el porcentaje de concesionarios satisfechos con el nivel de servicio ofrecido. De forma similar, en los mercados en los que Santander Consumer Finance tiene una presencia importante, como Italia o Noruega, se ha logrado mejorar la satisfacción. En España, sin embargo, la notable reducción en la venta de vehículos junto con la adopción de políticas más exigentes en la admisión de operaciones, han provocado un descenso en la satisfacción de los concesionarios.

Situaciones especiales en Banca Privada

Banco Santander ha decidido ofrecer una solución a sus clientes de banca privada afectados por la quiebra de Lehman Brothers y la intervención por la SEC del broker dealer Bernard L. Madoff. Dicha solución ha consistido en una oferta de canje por títulos emitidos por el Grupo cuyo nivel de aceptación por los clientes afectados ha sido del 93%.

Aunque la actuación del Banco ha sido diligente y transparente en la gestión y venta de estos productos, la decisión se ha adoptado por lo excepcional de ambos casos y con el objetivo de mantener nuestra relación con los clientes de banca privada del Grupo, defendiendo así nuestras franquicias comerciales, en interés de los accionistas del Banco.

Porcentaje de concesionarios de automóviles satisfechos por área geográfica*

	2008	2007
Alemania	80,9%	80,0%
Italia	76,6%	72,2%
Portugal	67,0%	66,6%
España	68,9%	82,6%
Dinamarca	83,8%	—
Hungria	83,7%	93,2%
Noruega	83,1%	80,7%
Polonia	79,9%	80,4%
Suecia	82,4%	82,2%
Reino Unido	65,6%	72,4%
Europa	**77,7%**	**79,5%**

* Concesionarios que puntúan con 8, 9 ó 10 su satisfacción global con el servicio y productos de Santander Consumer Finance (escala de 1 a 10).

Reclamaciones en Servicios Centrales por canal de recepción, España*

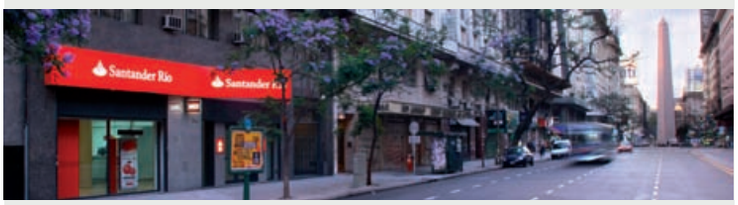
	2008	2007
Atención al Cliente	4.985	6.740
Defensor del Cliente	1.005	1.173
Banco de España	459	392
CNMV	121	123
Dir. Gral. de Seguros	173	161
Total	**6.743**	**8.589**

Reclamaciones ante el Defensor del cliente, España*

	2008	2007
Recibidas	1.005	1.173
Resueltas	949	1.132
Favor Cliente	324	485
Favor Banco	625	647

* Reclamaciones registradas de Banca Comercial sobre productos de ahorro e inversión, servicios, seguros y planes de pensiones.

Principales iniciativas relacionadas con la Calidad y el Servicio a los Clientes



España, Red Santander

- *META100*: modelo de orientación al cliente y calidad de servicio para oficinas (100.000 clientes encuestados y 3.000 seudocompras realizadas). El porcentaje de clientes satisfechos con el servicio recibido en oficina asciende al 90,3%.
- Programa de *MEJORA500*: enfocado en el 20% de las oficinas de mayor concentración de clientes, y *Plan EnCaja* para reducir tiempos de espera en ventanilla y para mejorar el asesoramiento.

España, Banesto

- Modelo de *Oficina Q10:* se ha implantado un modelo de gestión y atención a clientes que permite estandarizar un alto nivel de servicio en todas las oficinas de Banesto.
- *Centro Banesto Responde*: se ha puesto en marcha un programa para garantizar una respuesta rápida y eficaz a los planteamientos que realizan los clientes a través de cualquier canal.

Portugal

- Lanzamiento del *Plano Contacto*, una amplia acción de formación en temas de Calidad de Servicio y atención al cliente en que participaron todos los empleados del Banco y permitió mantener los buenos indicadores de satisfacción de clientes.

Reino Unido, Abbey

- *Seven Ways to SHINE:* todos los empleados de las oficinas reciben formación en calidad de servicio. Se pone en marcha un programa de seudocompras para medir su evolución.
- *Complaints Helpdesk:* puesta en marcha de una mesa de reclamaciones junto a sistemas de ayuda para los empleados de oficinas que atienden al público.

Brasil

- Consolidación del servicio de la *Ouvidoria / ombudsman* . Mejora en los tiempos de atención a los clientes tanto en la Ouvidoria (defensor del cliente) como en el servicio de atención al cliente.
- Crecimiento significativo en los indicadores de satisfacción de los clientes.

México

- Avance en el *Programa CUENTA*, para la mejora continua de la calidad con visitas a sucursales, sistema de reconocimientos, inclusión de métricas de clientes y ranking, así como encuestas de medios de pago.
- Programa de refuerzo de la Cultura de Calidad.

Chile

- Implementación de *Meta100 Red*, un conjunto de indicadores de orientación al cliente que simplifica los indicadores de calidad para cada ejecutivo, incluyendo las evaluaciones y comentarios de los clientes.
- *Proyecto Reclamos*: 90% de respuestas de reclamaciones entregadas directamente al cliente por VOX Centro de Soluciones (Contact Center), a través de teléfono, SMS, mail o internet.
- *ACME*: mejora de 12 procesos destinados a incrementar la rapidez de atención al cliente, tales como pago de siniestros, entrega de crédito, entre otros.

Argentina

- Fijación de objetivos y mediciones mediante la construcción de cuadros de mando alineados al negocio.
- Seguimiento de variables de gestión: posicionamiento, capacidad del proceso soporte, calidad en la fuente, satisfacción, nivel de servicio, indice de relación con el cliente.
- Programas de Mejora continua de la calidad con visitas a las sucursales, gestión del conocimiento y fomento de la cultura de servicio, autoevaluación de los principios de atención e inducción.

Venezuela

- Proyecto de optimización y eficiencia del Contact Center.

Colombia

- Desarrollo e Implementación de la Base Única de Clientes junto con el expediente digital de los clientes y la implementación del envío de extractos por correo electrónico, lo que ha repercutido en una mejor calidad de servicio.

Puerto Rico

- Seguimiento de indicadores de Reclamaciones y Satisfacción que ha permitido una mejora de posicionamiento del banco frente al mercado.
- Incorporación en los incentivos de la red comercial de las métricas de clientes y calidad.

Openbank

- En el año 2008 han sido encuestados un total de 4.904 clientes, con una satisfacción global del 74,5%.

Una actividad sostenible:

Productos y servicios sostenibles

Santander dispone de una amplia gama de productos y servicios financieros, incluyendo productos para colectivos en riesgo de exclusión social o financiera.

Compromiso

Adecuar los productos y su comercialización a las normativas y mejores prácticas internacionales más exigentes, así como ofrecer productos y servicios específicos para colectivos en riesgo de exclusión financiera o social, adaptados a las singularidades de cada mercado.

Balance 2008

- Adecuación de los procedimientos de aprobación y creación de nuevos productos a las normas MiFID (Mercados de Instrumentos Financieros) sobre productos socialmente responsables.
- Lanzamiento de nuevos productos para colectivos especiales y en riesgo de exclusión social o financiera.

Objetivos 2009

- Ampliar la cartera de productos socialmente responsables.
- Aplicación de la nueva Política Social y Mediambiental en los procesos de aprobación de nuevos productos.

Perfil de nuestros productos y servicios

La actividad del Banco se centra en la banca comercial. A través de una red de más de 13.000 oficinas, los clientes tienen acceso a productos de ahorro y crédito, a fondos de inversión, planes de pensiones y tarjetas de débito y crédito, entre otros productos.

Todos los productos de Santander cumplen con las mejores prácticas comerciales y se caracterizan por su innovación y rigor técnico.

Banco Santander ofrece productos y servicios específicamente ligados a su compromiso con los sectores más vulnerables de la sociedad y con el desarrollo sostenible.

Aprobación de nuevos productos

La aprobación de nuevos productos está encomendada al Comité Global de Nuevos Productos, formado por 19 áreas de negocio y soporte del Banco.

Comité Global de Nuevos Productos
Es obligatorio que todo nuevo producto o servicio que pretenda comercializar cualquier entidad del Grupo Santander sea autorizado por este Comité.

En cada país donde radique una entidad del Grupo Santander se crea un Comité Local de Nuevos Productos. Este Comité, una vez tramitado un nuevo producto o servicio conforme al procedimiento, deberá solicitar la aprobación del Comité Global de Nuevos Productos.

El Comité Global de Nuevos Productos, a la vista de la documentación recibida, revisa que se cumplan todos los requisitos y teniendo en cuenta las directrices establecidas por la Comisión Delegada de Riesgos, aprueba, rechaza o establece condiciones al nuevo producto o servicio propuesto.

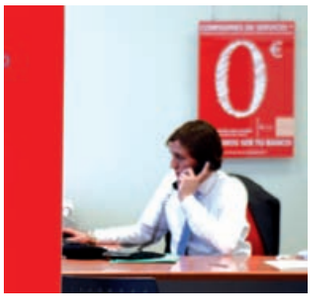
En el año 2008 se han celebrado 15 Comités globales en los que se han aprobado 190 productos o familias de productos.

Dialogamos para mejorar nuestros productos y servicios

Comité de nuevos productos: 15 reuniones

Aprobados: 190 nuevos productos o familias de productos

Nuevos productos y servicios socialmente responsables



Manual de Procedimientos

Este Manual para la venta de productos financieros en España, ha sido objeto de una profunda renovación en 2007, como consecuencia de la entrada en vigor de la Directiva 2004/39 sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID), que establece nuevos requerimientos para la venta de productos financieros.

Durante el año 2008 se han analizado 164 productos sujetos al Manual y se han adoptado entre otras decisiones, la conveniencia de fijar porcentajes máximos de concentración de los clientes en productos de inversión con riesgo de capital.

El Manual parte de la segmentación de los clientes y productos, y establece varios regímenes de tratamiento comercial dependiendo fundamentalmente del tipo de servicio que se esté prestando. De la combinación de estos elementos (categoría de cliente, clase de producto y tratamiento comercial) resulta una matriz que determina qué tipo de mecanismo hay que aplicar (test de conveniencia, test de idoneidad) para evaluar la adecuación del cliente al producto, y qué tipo de advertencias se deben efectuar al cliente en productos que implican riesgos de mercado, de moneda o de tipo de interés.

La segmentación de clientes y productos resulta de cruzar la clasificación interna, ya aplicada por Santander antes de MiFID, con la clasificación establecida por MiFID, con lo que se consigue un nivel de protección superior al mínimo requerido por MiFID.

Los diferentes tipos de tratamiento comercial, graduados de mayor a menor implicación del Banco, son:

- Venta asesorada, que incluye, a su vez, asesoramiento y gestión de carteras.
- Venta no asesorada, que abarca comercialización y ejecución.

Investigación y desarrollo de nuevos productos y servicios

Para conseguir los altos niveles de satisfacción y vinculación de clientes que perseguimos, es necesario disponer de una amplia gama de productos y servicios de calidad. La capacidad de innovación del Santander permite el diseño y lanzamiento de productos de alto valor añadido. Los productos de Santander se caracterizan porque responden a las necesidades reales de los clientes a los que van dirigidos. Nuestra meta es ofrecer la mejor calidad de servicio a nuestros clientes.

Participación en proyectos de I+D

Banco Santander ha participado en la promoción y estructuración de proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D), Innovación empresarial y mejora de la competitividad industrial (reindustrialización). Así por ejemplo, en España, el Banco participó durante 2008 en más de 250 proyectos en estos ámbitos. Con esta iniciativa se ha facilitado la gestión de los programas de ayudas a empresas de los Ministerios de Industria, Turismo y Comercio, y Ministerio de Ciencia e Innovación, impulsando la implementación de los mismos en el segmento de Pymes, y favoreciendo la cooperación entre empresas, universidades y organismos de investigación.

Seguridad en productos y servicios

En el marco de la legislación vigente, Banco Santander España dispone de un manual operativo de Seguridad Bancaria en el que se recogen las instrucciones básicas y funciones de seguridad que son de obligado conocimiento y cumplimiento para todo el personal adscrito a las oficinas de la Red Comercial donde se desarrolla la actividad bancaria. En cuanto a las tarjetas, Banco Santander ha implantado una serie de medidas de prevención del fraude con tarjetas, como por ejemplo:

- Utilización y montaje de dispositivos *anti-skimming*.
- Sistemas neuronales de prevención de fraudes.
- Testigo secuencial en la banda magnética para evitar que la tarjeta sea duplicada.
- Envío de SMS al realizar operaciones por encima de cierto importe.

Con respecto al phishing, dado el incremento de actuaciones delictivas consistentes en la realización de transferencias fraudulentas a través de internet, suplantando la personalidad de los clientes de Banca Electrónica, Santander ha implantado tecnologías de geolocalización, ha desarrollado un sistema de autentificación del receptor basado en sistemas SMS y ha contratado servicios para el bloqueo de páginas fraudulentas.

Productos y servicios sostenibles

Santander desarrolla productos y servicios responsables, sostenibles y comprometidos con la sociedad, que tienen por objetivo facilitar el acceso al mercado financiero de determinados colectivos. Del mismo modo, ofrece la posibilidad de invertir en productos de inversión socialmente responsable o de protección del medio ambiente.

Los productos y servicios ligados de forma específica al compromiso del Banco con los colectivos más vulnerables o con menor capacidad financiera se presentan en esta memoria y están divididos en los siguientes cinco grupos:

- En colaboración con ONGs
- Microcréditos
- Dedicados a inmigrantes
- Fondos de inversión socialmente responsable
- Destinados a estudiantes, además de las 14.665 becas de estudio concedidas en 2008

Productos en colaboración con ONGs y otras instituciones

España

- **Encartes solidarios:** se envía a los clientes un encarte solidario con los estados de cuenta, en los que se les incentiva a apoyar distintas ONGs.
- **Colaboración con Cruz Roja en el Sorteo del Oro:** esta iniciativa contó con una campaña publicitaria en la página web y en nuestra red de cajeros automáticos para la venta de papeletas.
- Las oficinas de la Red Comercial continuaron su colaboración con **UNICEF** al ofrecer la venta de postales navideñas y catálogo de regalos de UNICEF en la red de oficinas.

Reino Unido

- ***Fundación Three Oaks Homes***: invierte en remodelaciones para mejorar el estado general de las viviendas de interés social en el distrito de Blaby. Abbey ha aprobado la financiación de este proyecto para la mejora de calidad de vida de sus inquilinos.
- ***Hospital Great Ormond Street:*** Abbey, en colaboración con los servicios sociales del hospital, ofrece financiación a las familias de los niños hospitalizados durante largos periodos.

Brasil

- ***Din Din é Só Alegria***: producto de capitalización en el que parte de sus ingresos se invierte en la ONG *Médicos de la Alegría*, una organización social que trabaja en hospitales con niños y jóvenes hospitalizados.
- ***Superbônus***: con cada compra, el cliente acumula bonos canjeables por premios o bien destinados a alguna de las instituciones que apoya el Banco Santander: *Alfabetização Solidária*, *Associação de Assistência à Criança Deficiente* (AACD), *Doutores da Alegria* y *Parceiros Voluntários*.

México

- Santander México refrendó su alianza con **UNICEF** al seguir apoyando el programa *Todos los niños en la escuela*. Los fondos se destinaron a la ayuda de niños y adolescentes con el fin de incorporarlos a la escuela, emitir sus actas de nacimiento en comunidades indígenas y dotarlos de material escolar.
- La recaudación de donativos en cajeros automáticos fue a favor de **Provivah**, el organismo que construye viviendas para las familias damnificadas en Tabasco por los desastres naturales de 2007.

Colombia

- **Recaudación de Fondos para la *Fundación Cardio Infantil***: se mantuvo el convenio con la empresa Servibanca para recaudar a través de cajeros automáticos donaciones voluntarias para el programa social de la *Fundación Cardio Infantil*, destinadas a la atención gratuita de niños de bajos recursos económicos con cardiopatías congénitas.

Microcréditos

El microcrédito ha demostrado ser una herramienta muy útil para el desarrollo de la sociedad, ya que ofrece a las poblaciones con menos recursos, la posibilidad de acceder al crédito.

El Banco participa en iniciativas en varios países, aportando conocimiento, capital y trabajo, algunas de las cuales se describen a continuación:

Brasil

- En colaboración con ***Acción Internacional***, una ONG que desarrolla las microfinanzas en todo el mundo, el Banco promueve un proyecto para fomentar la economía local de familias de bajos recursos, de manera que puedan iniciar actividades rentables y capaces de generar beneficios dentro de su comunidad.
- Para llegar a los clientes de microfinanzas, el Banco cuenta con agencias diferenciadas y con agentes especialmente formados que visitan a los interesados y les ofrecen atención personalizada.

Chile

- El Banco cuenta con sucursales especializadas en microempresarios para responder a las necesidades particulares de este segmento. Además, cuenta con productos específicos que han sido desarrollados atendiendo a las características de cada colectivo.
- El Banco apoya la concesión de microcréditos para lograr un mayor desarrollo de las comunidades en las que se construyen las viviendas del programa *Un Techo para Chile*.
- Santander Banefe reconoce el esfuerzo de las mujeres microempresarias chilenas con el ***Premio Nacional a la Mujer Microempresaria***. En 2008 se celebró la séptima edición con la participación de más de 20.000 empresarias.
- Junto a la ***Fundación Educación Empresa***, el Banco apoya la formación de microempresarios a través de talleres de desarrollo de negocios. Adicionalmente, el Programa de Asesoría realizado con la Corporación Simón de Cirene organiza cursos de capacitación para mejorar la gestión de las microempresas.

Argentina

- El Banco tiene un Programa de Microcrédito cuyo fin es la asistencia financiera a ONGs de Microfinanzas. Las atractivas condiciones ofrecidas a las ONGs repercuten directamente en los microempresarios.
- A través del programa *Ideas que dan trabajo*, los empleados del Banco tuvieron la posibilidad de ayudar a crear empleo. Desde 2004, este programa, que financia pequeñas empresas, ha creado trabajo para 420 personas.

Venezuela

- En el segmento de microcréditos, el Banco cuenta con una cuota de mercado del 10%. La cartera de microcréditos de Santander Venezuela representa un 3,75% de la cartera bruta, superior al 3% exigido por la normativa bancaria venezolana.
- El Banco patrocina laboratorios y talleres en los que se ofrecen cursos de formación en gestión para microempresarios.
- Además, como iniciativa de la Fundación Banco de Venezuela, desde hace tres años funciona ***Bancrecer***, un banco de desarrollo que ofrece pequeños créditos personales y asesoría para la población no bancarizada del país.

Otras iniciativas

- El grupo de estudio creado por la Organización de Naciones Unidas (UN Advisory Group on Microcredits), en el que participa Santander, presentó a un grupo de bancos en Argentina el trabajo realizado para apoyar el desarrollo de los microcréditos en el mundo.
- En la república centroamericana de El Salvador, Santander participa en la ***Asociación Enlace***, que contribuye al desarrollo de los microcréditos en la región, impulsada por varias organizaciones religiosas y sociales.

Productos para inmigrantes en España

La Red Santander en España ofrece en todas sus oficinas productos y servicios especiales para inmigrantes. Entre los que destacan:

- ***Latinoenvíos***: el servicio de remesas del Banco facilita envíos de dinero a 29 países a través de más de 7.000 puntos de pago, y está disponible gratuitamente para los clientes con nómina domiciliada.
- ***Libreta International Express***: no tiene coste para clientes con nómina domiciliada.
- **Tarjeta de débito 4B *MC International Express***: permite realizar envíos de dinero a través de Latinoenvíos en todos los cajeros Santander.
- ***Asistencia sin Fronteras***:
  - Seguro de decesos y de accidentes.
  - Servicio de asistencia múltiple con asesoramiento jurídico telefónico.
- ***Supercrédito International Express***: para cualquier necesidad, con plazo de amortización de hasta 60 meses.
- ***Supercrédito Nómina International Express***: aumenta hasta 5 veces el importe de la nómina domiciliada en el Santander.
- El Banco ofrece un servicio muy atractivo para ciudadanos de Marruecos residentes en España, mediante un acuerdo para canalizar pagos de hasta 3.000 euros. Los clientes de Attijariwafa Bank (principal banco del país, en el que Santander tiene una participación accionarial) pueden ordenar las transferencias en oficinas del Banco Santander y reciben el dinero en su cuenta del Banco marroquí en lugar de recibir dinero en efectivo, lo que ofrece varias ventajas:
  - Seguridad: abono en cuenta en Marruecos.
  - Facilidad: no es necesario rellenar impresos.
  - Gratuidad: para clientes del Santander.
  - Rapidez: transferencias en pocos minutos.

Banesto apoya la integración de los inmigrantes mediante la oferta de productos y servicios financieros a través del programa *Welcome* cuyo objetivo es facilitar la relación de este colectivo con el sistema bancario español y entender sus peculiaridades laborales, sociales y culturales.

Actuaciones en España para el colectivo inmigrante

Adicionalmente, durante 2008 el Banco en España ha patrocinado diversas actividades para la integración de la población inmigrante, entre las que destacan las siguientes:

- Contratación de personal inmigrante en oficinas situadas en zonas de alta concentración de población inmigrante para facilitar la comunicación y atención a clientes de su misma nacionalidad.
- Organizador de *Integra Madrid,* feria de productos y servicios para inmigrantes celebrada en Madrid, España.
- Colaboración con la Fundación Altius en el patrocinio del programa *Apadrina la educación* que tiene como objetivo la escolarización de niños que se encuentran en situación de exclusión social.
- Campaña de solidaridad con los afectados por las inundaciones y riadas que se produjeron en Ecuador. Por cada remesa enviada por clientes ecuatorianos, el Banco realizó un donativo. La recaudación fue entregada a Manos Unidas para su proyecto de mejora del agua potable de la comunidad indígena de Pucará.
- Colaboración y patrocinio de eventos organizados por diversas asociaciones de inmigrantes.
- En los últimos años, el Banco ha patrocinado una de las Escuelas de Integración Deportiva de la Fundación Real Madrid, destinada a que jóvenes, nacionales e inmigrantes, compartan actividades deportivas y culturales.
- Organización de talleres de pintura para hijos de clientes inmigrantes en el Museo Nacional Reina Sofía.

Inversión socialmente responsable

España, Fondos de inversión
Dentro de la política de productos de Inversión Socialmente Responsable en España, el Banco cuenta con tres fondos de inversión, cada uno con un perfil de inversión distinto, para ajustarse a las necesidades inversoras de los clientes.

- ***Santander Dividendo Solidario***: un fondo que centra sus inversiones en empresas de gran tamaño comprometidas con los derechos humanos, laborales, sociales y de respeto al medio ambiente, destinando el 21% de su comisión de gestión a la ONG que designe el partícipe entre las 21 que forman parte del fondo.
- ***Santander Responsabilidad Conservador, Fim***: un fondo de inversión ético, lanzado en 2003, que invierte de acuerdo con los valores de la Iglesia Católica.
- ***Santander Responsabilidad Bolsa, Fim***: se trata de un fondo que invierte el 100% en Bolsa con los mismos criterios éticos y socialmente responsables que el Santander Responsabilidad Conservador.

España, Depósitos en Banesto

- ***Depósito Sostenible:*** está referenciado a la evolución de un conjunto de empresas que cumplen con determinados criterios respecto a Gobierno Corporativo, desempeño medioambiental, Responsabilidad Social Corporativa y prácticas laborales responsables.

España, Jornadas de Inversión Socialmente Responsable
En 2008 tuvieron lugar las III Jornadas de Inversión Socialmente Responsable, que han logrado convertirse en un importante foro en el que analistas e inversores comparten conocimientos y experiencias en este campo.

Brasil, productos de ahorro

- ***CDB Sustentável***: depósito de ahorro que ofrece al inversor la oportunidad de apoyar iniciativas sostenibles.
- ***Fundo Ethical***: fondo de renta variable compuesto por acciones de empresas que, además de tener buenos resultados financieros, demuestran buena conducta en relación con cuestiones sociales y ambientales.
- ***Fundo Floresta Real***: fondo de inversión que ofrece al inversor el derecho a recibir un valor dinerario, que se corresponde con el de un crédito de carbono, a precio de mercado.

Productos para estudiantes

España, Red Santander

- ***Supercrédito total universitario:*** destinado a financiar los estudios superiores, con carencia de amortización de capital durante el tiempo de los estudios más un año.
- ***Supercrédito intercambio universidades extranjeras:*** exento de comisiones de apertura, ayuda a financiar los estudios universitarios y la estancia en el extranjero.

Portugal

- ***Crédito Bolsa***: financiación mensual de los costes universitarios, como libros, transporte y alojamiento.
- ***Cartão Universitário Inteligente***: una única tarjeta que da acceso tanto a la cuenta bancaria como a los servicios de la universidad, además de ofrecer diversas ventajas a los estudiantes.
- ***Crédito Beca Erasmus, Estudios Superiores y Master:*** financia el Programa Erasmus a los estudiantes.

Reino Unido

- ***Current Account for Students and Postgraduates***: tarjeta de débito sin comisiones que ofrece condiciones especiales en el pago de préstamos para la financiación de estudios, incluyendo a los estudiantes extranjeros en Reino Unido.

Brasil

- ***Santander Fit:*** tarjeta de crédito especialmente diseñada para el público universitario que permite ajustar el límite de crédito a sus necesidades.

México

- ***Supercuenta Universitaria***: una cuenta de débito, de manejo práctico y sencillo con la disponibilidad inmediata de efectivo a través de la tarjeta de débito.

Chile

- ***Plan Universitario***: compuesto por una cuenta corriente, una línea de crédito automática, una tarjeta de crédito, una tarjeta *RedCompra* y un seguro de fraude.

Argentina

- ***Tarjeta de crédito Santander Universidades***: ofrece diversas promociones como el Programa de Puntos Superclub.

Venezuela

- ***Cyber@horro Global Universitario***: cuenta de ahorros para alumnos universitarios.

Colombia

- ***Supercrédito Postgrado***: financia matrículas universitarias para poder realizar estudios en el extranjero.

Una estructura sostenible:

Accionistas

Banco Santander mantiene una comunicación fluida con sus más de 3 millones de accionistas en todo el mundo.

Compromiso

Crear valor a largo plazo para los accionistas ofreciendo la máxima transparencia informativa y garantizando los mismos derechos para todos.

Balance 2008

- Santander mantiene el dividendo en 2008 en 0,65 euros por acción. El importe total pagado a accionistas aumentó un 18%.
- Santander amplía su capital y mejora su ratio de solvencia.
- Aumento en el diálogo con accionistas a través de los distintos canales y apertura de nuevas líneas de comunicación con estos (videoconferencias y SMS).
- Mantenimiento de la acción en los principales índices de Inversión Socialmente Responsable.
- Mantenimiento de la difusión de la actividad en Responsabilidad Social Corporativa entre inversores y analistas.

Objetivos 2009

- Plan de ampliación de la base de accionistas a escala internacional.
- Implantación de la Oficina del Accionista y de su página web en EE.UU.
- Fomento de la integración sociolaboral de los accionistas con discapacidad, en colaboración con la Fundación Universia.
- Lanzamiento de nueva Tarjeta Platinum Accionista con atractivas ventajas y ofertas.
- Lanzamiento de un microsite con ofertas comerciales adaptadas al perfil de los accionistas.

Perfil de nuestros accionistas

La base accionarial del Santander, que a 31 de diciembre de 2008 alcanzaba los 3,03 millones de accionistas, aporta estabilidad y solidez pero también implica una gran responsabilidad para el Banco que, en el actual contexto de crisis, mantiene como uno de sus objetivos prioritarios ofrecer una rentabilidad creciente a los accionistas.

El Banco cuenta con una base de accionistas internacional, concentrándose el capital fundamentalmente en Europa (86,36%).

Un 99% de los accionistas son minoristas y poseen un 36,6% del capital del Banco. Su inversión media es de 970 acciones. El 66,30% del accionariado es titular de entre 1 y 200 acciones.

Con motivo de la adquisición de Alliance&Leicester, el Banco incorporó a más de 540.000 nuevos accionistas.

El Consejo de Administración contaba a 31 de diciembre de 2008, con una participación del 3,69% del capital del Banco. A cierre de 2008, más de 68.000 empleados del Banco son accionistas.

Los únicos accionistas que a 31 de diciembre de 2008 tenían una participación superior al 3%, eran Chase Nominees Limited (10,73%), EC Nominees Limited (8,61%), State Street Bank & Trust (7,56%) y Société Générale (3,08%). En su condición de Bancos custodios internacionales, estas entidades mantienen posiciones por cuenta de sus clientes, sin que al Banco le conste que ninguno de ellos tenga individualmente una participación igual o superior al 3%.

Dialogamos con nuestros accionistas

Informes diarios, semanales, mensuales y trimestrales

Línea de atención a Accionistas: 300.000 llamadas

Buzón del Accionista: 20.541 correos electrónicos atendidos

Foros de Accionistas: 125 reuniones

Respuesta individualizada a Accionistas: 320.000 escritos

Inversores institucionales: 2.400 envíos de información

Investors' Day: 133 asistentes

Reuniones con inversores: 574

Diálogo fluido con Accionistas e Inversores

Santander potencia la comunicación y el diálogo fluido con sus accionistas a través del Área de Accionistas y del Área de Relaciones con Inversores.

Área de Accionistas
El Área de Accionistas es responsable de la relación con los más de 3 millones de accionistas que el Banco tiene en todo el mundo. Asimismo, confecciona programas específicos de fidelización y se ocupa de la implantación de los productos y servicios exclusivos para los accionistas.

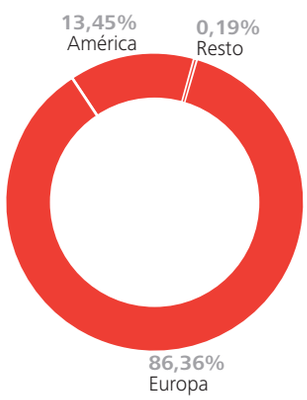
Los canales de diálogo con que cuentan los accionistas son:

- Las Líneas de Atención en España, Reino Unido y México, que este año han atendido más de 300.000 consultas y funcionan bajo un modelo de Contact Center, innovador en el sector financiero por su carácter proactivo.
- El Buzón del Accionista, canal cada vez más utilizado y a través del que se informa a más de 86.000 accionistas. En 2008 se han atendido un 25% más de consultas, hasta alcanzar las 20.541.
- El Foro del Accionista: reuniones periódicas para poner a disposición de los accionistas información sobre el Grupo y sus perspectivas. En 2008 se han realizado más de 125 foros, a los que han asistido cerca de 12.000 accionistas, en España, Reino Unido, Francia, Suiza y México.
- La Unidad de Grandes Accionistas ofrece una atención más personalizada a un colectivo de accionistas reducido en número, pero de gran importancia en términos de propiedad de capital del Banco. La Unidad facilita la máxima transparencia informativa y estimula la participación de los grandes accionistas en la toma de decisiones.
- Además, desde el Área de Accionistas se ha dado respuesta individualizada a 320.000 escritos de accionistas.

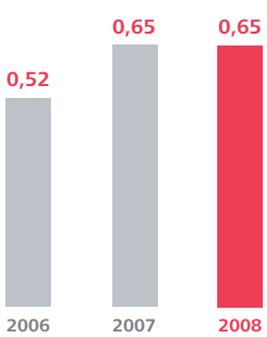
También destaca la web para accionistas, que dispone de páginas específicas en función del mercado de origen pero con menús de navegación homogéneos. Aquí, el accionista puede encontrar toda la información financiera y comercial relacionada con la acción Santander.

Santander pone a disposición de sus accionistas una serie de productos tanto financieros como no financieros entre los que destacan el Plan de Reinversión del Dividendo, la Cuenta Accionista, que puede ser soporte para productos que el Área de Accionista ofrece, o un seguro médico con importantes ventajas.

Capital social
a 31 de diciembre de 2008



Dividendo nominal por acción
Euros



Santander es el banco internacional que mayor dividendo en efectivo ha pagado con cargo a los resultados de 2008

Área de Relaciones con Inversores
El Banco dispone de un Área de Relaciones con Inversores cuyo principal objetivo es facilitar información a inversores institucionales y analistas de valores a través de los informes trimestrales y anuales, de las presentaciones de resultados, de visitas personalizadas y de conferencias temáticas. Durante 2008 se han celebrado 574 reuniones con inversores y se ha mantenido una relación permanente con analistas y agencias de rating.

En el mes de octubre se organizó en Brasil un encuentro con inversores y analistas para explicar el plan de integración de Banco Real en el Grupo Santander. En el acto se analizaron las perspectivas, las tendencias y la visión estratégica y financiera del Santander en Brasil.

Por otra parte, se ha continuado la labor iniciada en 2007 para dar a conocer, entre inversores y analistas financieros, la actividad en Responsabilidad Social Corporativa del Banco, con presentaciones específicas en diferentes mercados.

Rentabilidad de la acción

El complicado panorama internacional ha motivado un fuerte descenso de los resultados de la banca mundial, que se ha traducido en una reducción generalizada de la retribución a los accionistas en forma de dividendos. De los 20 grandes bancos mundiales, 16 han eliminado o reducido su dividendo y, de estos últimos, cuatro decidieron pagarlo en acciones.

Santander es uno de los pocos bancos internacionales que ha conseguido mantener el dividendo por acción y el que mayor dividendo en efectivo ha pagado con cargo a los resultados de 2008. En total ha destinado 4.812 millones de euros al pago de dividendos.

El dividendo por acción con cargo al ejercicio de 2008 será de 0,65 euros, el mismo que se repartió en 2007. En los tres años anteriores, el dividendo había aumentado un 25% anual.

Ampliación de capital

En diciembre de 2008, Santander amplió su capital en 7.195 millones de euros con el fin de reforzar su solvencia ante el drástico cambio del entorno financiero. Se emitieron 1.599 millones de acciones nuevas, equivalentes al 25% del capital social, con derecho de suscripción preferente para los antiguos accionistas del Banco y a un precio de 4,5 euros por acción.

Datos relevantes del ejercicio:

0,65 euros de dividendo nominal por acción.

7º banco del mundo por valor en bolsa y 1º de la Eurozona.

53.960 millones de euros de capitalización bursátil a diciembre de 2008.

3 millones de accionistas.

7.195 millones de euros de ampliación de capital.

4.812 millones de euros repartidos en forma de dividendos.

Distribución del capital social por tipo de accionista

	Accionistas	Acciones	%
Consejo de Administración	19	295.080.368	3,69
Institucionales	22.112	4.776.663.210	59,75
Minoristas	3.012.685	2.922.315.825	36,56
Total	**3.034.816**	**7.994.059.403**	**100,00**

Santander forma parte de los principales índices de inversión socialmente responsable, el FTSE4Good y el Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

La Acción Santander en índices bursátiles sostenibles

Santander está presente en los índices bursátiles más relevantes que analizan y valoran las actuaciones de RSC de las empresas como son Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y FTSE4Good, entre otros.

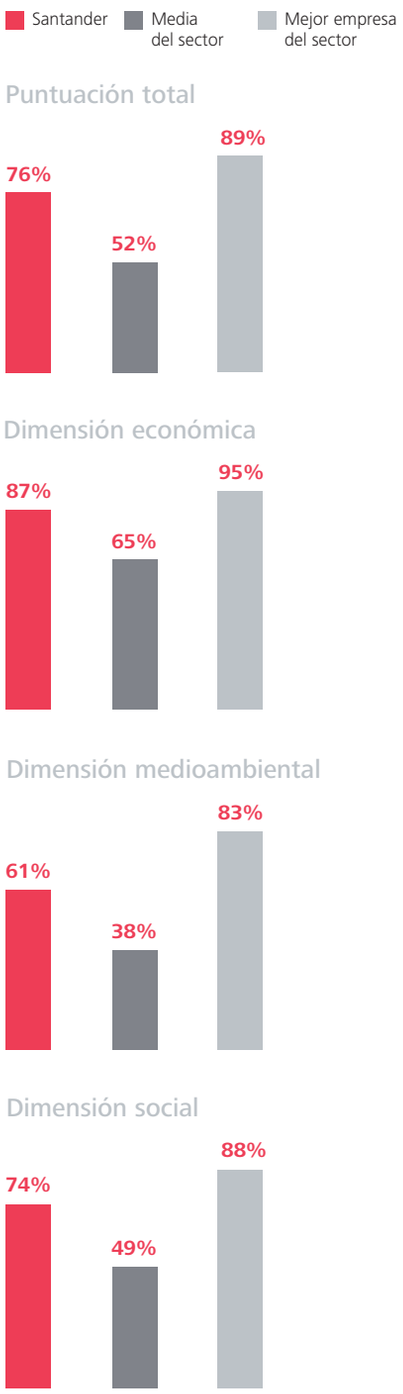
DJSI World es un índice selectivo que incorpora el 10% de las 2.500 empresas del índice general Dow Jones World Index, con mejor comportamiento en materia económica, ambiental y social. Por su parte, el DJSI Stoxx está compuesto por el 20% de las empresas líderes en sostenibilidad del índice europeo Dow Jones Stoxx Index.La evaluación de este comportamiento se realiza a partir de un cuestionario anual. Posteriormente, la agencia de rating Sustainability Asset Management (SAM) realiza un análisis para su calificación. Santander forma parte de ese índice y, como se muestra en el gráfico siguiente, se sitúa muy por encima de la media en todos los parámetros considerados.

FTSE4Good es un índice gestionado por EIRIS que cubre más de 2.000 empresas en 23 mercados diferentes. Sólo admite empresas con una probada transparencia de gestión y unos altos estándares de Responsabilidad Corporativa. Los criterios de aceptación vienen dados por un amplio proceso de consulta en el mercado y son aprobados por expertos independientes.

FTSE4Good Ibex: mide el desempeño de las empresas que cumplen con estándares de Responsabilidad Social para favorecer la inversión en dichas compañías. Santander forma parte de este índice desde su creación.

Además, Santander está presente en otros índices de inversión responsable como: ASPI Eurozone, Ethibel Excellence Europe y Ethibel Excellence Global Index.

La Acción Santander en el DJSI



Una estructura sostenible:

Gobierno Corporativo

Actividad del Consejo

11 Reuniones del Consejo

59 Reuniones de la Comisión Ejecutiva

102 Reuniones de la Comisión Delegada de Riesgos

El entorno actual pone de relieve la importancia de contar con un Gobierno Corporativo fuerte.

Compromiso

Mantener los más altos estándares internacionales de gobierno corporativo que contribuyan a crear valor a largo plazo para los accionistas.

Balance 2008

- Aprobación de nuevos Estatutos sociales ajustados al Código Unificado de Buen Gobierno y a las mejores prácticas en esta materia.
- Dos sesiones monográficas del Consejo para debatir la estrategia del Grupo.
- Nuevo aumento del quórum en las juntas generales de accionistas celebradas en 2008.
- Máxima transparencia informativa en materia de Gobierno Corporativo y, en particular, en las retribuciones de los Consejeros.

Objetivos 2009

- Seguimiento y valoración de los estándares establecidos en la nueva regulación internacional.
- Seguir liderando, mediante autorregulación, las políticas de buen gobierno.
- Mantenener el máximo nivel de compromiso y dedicación en la supervisión del Grupo por parte del Consejo de Administración.

La información completa relativa a Gobierno Corporativo puede consultarse en las páginas 16 y 17 y 46 a 67 del Informe Anual 2008 y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (también incluido en el informe de Auditoría y Cuentas Anuales), así como en el Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y en el Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, disponibles todos ellos en la información para Accionistas e Inversores de la web *www.santander.com*

Modelo de Gobierno Corporativo

Santander tiene un Modelo de Gobierno Corporativo propio, adaptado a los estándares más elevados del mercado en esta materia e impulsado desde hace años por el Consejo de Administración.

Nuestro modelo de gobierno está basado en la igualdad plena de los derechos de los accionistas y en la máxima transparencia.

Derechos de los accionistas
Santander aplica tres principios fundamentales para garantizar la igualdad de todos sus accionistas: el principio una acción, un dividendo, un voto; la inexistencia de medidas estatutarias de blindaje y el fomento de la participación informada de los accionistas en las juntas.

Máxima transparencia
Para Banco Santander la transparencia es clave para generar confianza y seguridad en los mercados, lo que es particularmente relevante en momentos como los actuales en los que la información, singularmente la relativa al perfil de riesgo de cada integrante en el mercado, debe ser máxima.

El Informe Anual de 2008 junto con los Informes de las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones, y las intervenciones de los presidentes de estas comisiones ante la Junta General de Accionistas, son un reflejo de la importancia estratégica que el consejo otorga a la transparencia informativa.

Un año más, este modelo de gobierno corporativo ha sido reconocido por entidades externas, como muestra la permanencia de Santander en los índices FTSE4Good y DJSI desde 2003 y 2000, respectivamente.

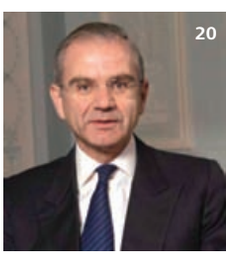
La política de RSC figura entre aquéllas que, con carácter indelegable, corresponde dictar al Consejo de Administración, tal como recoge su Reglamento en el artículo 3.

Nuestro Gobierno Corporativo, en vanguardia

Igualdad plena de derechos de los accionistas:
- Principio "una acción, un dividendo, un voto".
- Inexistencia de medidas estatutarias de blindaje.
- Fomento de la participación informada de los accionistas en las Juntas.

Máxima transparencia:
- Impulso del Consejo a la máxima transparencia, en particular, en materia de retribuciones.

Un Consejo equilibrado
- Compuesto por personas con independencia de criterio, reconocido prestigio y éxito profesional.



Perfil de nuestro Gobierno Corporativo

Consejo de Administración
La crisis financiera que ha marcado el ejercicio 2008 hace valorar, más que nunca, la importancia de que las entidades cuenten con un gobierno corporativo fuerte.

Banco Santander cuenta con un Consejo de Administración unitario y equilibrado. Está compuesto por personas caracterizadas por su capacidad profesional, integridad e independencia de criterio. Siete de los miembros del Consejo son o han sido presidentes de bancos nacionales e internacionales.

Los Consejeros invierten mucho tiempo y dedicación en la supervisión del Grupo, como lo confirma su participación en las reuniones del Consejo y sus Comisiones. Durante 2008 se han celebrado 11 reuniones del Consejo de Administración, 59 de la Comisión Ejecutiva y 102 de la Comisión Delegada de Riesgos.

Consejo Asesor Internacional
Desde 1997 funciona en el Banco el Consejo Asesor Internacional, órgano que apoya al Consejo de Administración en el diseño, desarrollo y puesta en marcha de la estrategia global, y aporta ideas y sugerencias sobre oportunidades de negocio.

Es un órgano caracterizado por la diversidad, ya que, entre sus 9 miembros, hay seis nacionalidades diferentes.

Composición y estructura del Consejo de Administración

Presidente
D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos[1]
Vicepresidente primero
D. Fernando de Asúa Álvarez[2]
Vicepresidente segundo y Consejero Delegado
D. Alfredo Sáenz Abad[3]
Vicepresidente tercero
D. Matías Rodríguez Inciarte[4]
Vicepresidente cuarto
D. Manuel Soto Serrano[5]

Vocales
D. Rodrigo Echenique Gordillo[6]
Dª. Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea[7]
D. Francisco Luzón López[8]
Assicurazioni Generali S.p.A. (Mr. Antoine Bernheim)[9]
D. Antonio Escámez Torres[10]
D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos[11]
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón[12]
D. Guillermo de la Dehesa Romero[13]
D. Abel Matutes Juan[14]
D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea[15]
Lord Terence Burns[16]
D. Luis Ángel Rojo Duque[17]
Dª. Isabel Tocino Biscarolasaga[18]
D. Juan Rodríguez Inciarte[19]

Secretario General y del Consejo
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca[20]

Una estructura sostenible:

Nuestros Profesionales

Santander apuesta por el conocimiento, la formación y el crecimiento profesional de las 170.961 personas que integran el Banco.

Compromiso

Apoyar a nuestros empleados con políticas y programas que les ayuden a crecer como personas y como profesionales, para seguir construyendo juntos una gran empresa en la que trabajar.

Balance 2008

- Difusión y avances en la implantación de la nueva estrategia y políticas corporativas de Recursos Humanos.
- Consolidación del Comité de Desarrollo y Movilidad como mecanismo para apoyar el talento de nuestros directivos.
- Lanzamiento del portal de formación Santander Learning con un total de 26.000 usuarios en España.

Objetivos 2009

- Ofrecer las máximas oportunidades de desarrollo del talento a nuestros profesionales.
- Avanzar en la implantación corporativa de políticas y procesos de Recursos Humanos.
- Reforzar el mutuo compromiso entre Santander y sus profesionales.
- Impulsar la diversidad de talento.
- Desarrollo de planes específicos para las nuevas plantillas de Brasil, Estados Unidos, Reino Unido y Alemania dentro del Programa Corporativo de Integración.

Perfil de nuestros profesionales

Los profesionales del Banco Santander son una de las piezas clave para el crecimiento y liderazgo del Banco. Por ello, 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.

Un total de 170.961 profesionales trabajan en el Grupo en más de 40 países. Un 29% de ellos lo hace en Europa Continental, un 14% en Reino Unido y un 57% en América. La antigüedad media de la plantilla es de 9,4 años y más de la mitad de los empleados del Banco son mujeres (51%). Contamos con una plantilla joven (la edad media es de 36,73 años) y muy preparada (el 48% de los empleados tiene titulación universitaria).

A lo largo del ejercicio 2008, un total de 126.875 empleados han recibido formación y más de 10.000 han participado en procesos de valoración de potencial e identificación del talento, habiéndose realizado un total de 24.305 promociones.

La plantilla del Banco es diversa e incorpora el talento de las diferentes comunidades en las que opera, fomentando la igualdad y la no discriminación, elementos clave en la competitividad y el liderazgo.

Para ello, Santander impulsa que todas las personas, independientemente de su sexo, capacidad, edad, nacionalidad, origen o religión, puedan desarrollar su potencial y contribuir a la consecución de los objetivos del Banco.

Indicadores de nuestros profesionales

170.961 empleados

9,4 promedio de años de antigüedad

36,7 años: edad media de la plantilla

51% de la plantilla son mujeres

48% con titulación universitaria

126.875 empleados recibieron formación

24.305 empleados promocionados

Dialogamos con nuestros profesionales

Intranet corporativa
Línea de atención al empleado
Portal del Empleado
Portal de Directivos
Revista Carácter (corporativa)
Revista Ideas (en los países)
Presentación interna de resultados

Modelo Corporativo de Recursos Humanos

Santander es una organización orientada a las personas que gestiona el capital humano con tres referentes estratégicos:

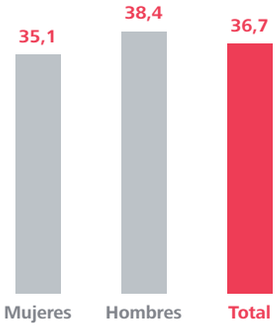
- El talento de los profesionales.
- La creación de conocimiento compartido en la organización.
- La cultura corporativa que actúa como vínculo de unión entre todos los equipos.

Para gestionar el talento de los más de 170.000 empleados, distribuidos en más de 40 países, se ha definido una estrategia corporativa de Recursos Humanos basada en cuatro objetivos:

- Generar y desarrollar, desde una óptica corporativa, directivos preparados para afrontar los retos del futuro.
- Consolidar a Santander como un empleador de referencia con el fin de atraer y fidelizar el talento a escala internacional.
- Hacer perdurar la cultura corporativa y transmitir el conocimiento estratégico característico de Santander a lo largo de toda la organización.
- Contar con procesos ordenados para facilitar la gestión del talento.

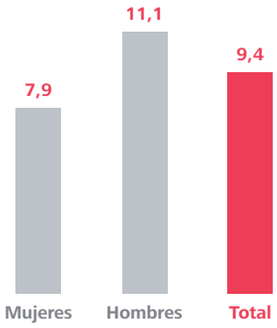
Edad media de la plantilla

Años



Antigüedad media de la plantilla

Años



Empleados, por entidades

	Empleados	Hombres (%)	Mujeres (%)	Titulación (%)
Santander, España	20.426	63	37	62
Banesto, España	9.527	64	36	54
Santander Totta, Portugal	6.078	55	45	39
Abbey, Reino Unido	15.962	37	63	7
Alliance & Leicester, Reino Unido	6.755	41	59	N/D
SCF Alemania	2.406	46	54	15
SCF Italia	735	61	39	39
SCF Estados Unidos	1.208	42	58	28
Grupo Santander Brasil	52.410	45	55	57
Santander, México	12.724	50	50	67
Santander, Chile	10.252	46	54	35
Santander Río, Argentina	5.356	54	46	38
Banco de Venezuela	5.568	40	60	31
Santander, Colombia	1.338	46	54	80
Santander, Puerto Rico	1.804	34	66	47
Otras Entidades	18.412	54	46	51
Total	**170.961**	**49**	**51**	**48**

Distribución por tramos de edad

%	≤25 años	De 26 a 35	De 36 a 45	De 46 a 50	Más de 50
Europa Continental	4,71	32,50	31,93	16,10	14,75
Reino Unido	19,04	30,90	25,33	11,52	13,20
Latinoamérica y resto	18,64	42,61	25,03	8,09	5,62
Total Grupo	**14,76**	**38,09**	**27,02**	**10,84**	**9,28**

El Centro Corporativo de Formación y Desarrollo es un punto de referencia para promover el conocimiento, el intercambio de mejores prácticas y el impulso de la cultura corporativa

Políticas corporativas de gestión del talento

La estrategia de Recuros Humanos se concreta en cinco políticas corporativas:

1. Segmentación
Los profesionales del Santander se agrupan en cuatro grandes segmentos: Directivos Top (asumen la orientación y la definición estratégica de la organización), Directivos Superiores (responsables de la implementación estratégica), otros directivos y colaboradores.

Esta segmentación, concebida para responder a las distintas necesidades de los empleados, pone énfasis en el talento existente dentro de la organización. Así, dentro de cada segmento se identifican profesionales de alto potencial y se les ofrece programas específicos para acelerar su desarrollo profesional.

2. Selección y Marketing de Recursos Humanos
Santander ha establecido unas pautas comunes para atraer y seleccionar a profesionales con unos criterios compartidos en todo el Grupo. Estas directrices están contenidas en la política corporativa de selección. Atendiendo a estas pautas, Santander contrató en 2008 a 19.978 nuevos profesionales.

Santander comunica su oferta de valor como empresa líder y solidaria que reconoce los logros de sus profesionales y que apuesta por el conocimiento, la formación y el crecimiento profesional de las personas, en un entorno que promueve la proyección internacional y el equilibrio entre la vida profesional y personal.

Recursos Humanos está transmitiendo este mensaje a empleados y potenciales empleados, mediante los programas *Santander puedes ser tú*, dirigido a personas interesadas en desarrollar su carrera profesional en la empresa, y *Santander eres tú*, que a lo largo de 2008 reflejó la visión de los empleados acerca de las ventajas de trabajar en el Santander.

Vinculación entre la Universidad y el empleo en el Banco
Uno de los objetivos prioritarios del Banco es consolidar los programas de prácticas formativas como una de las principales fuentes de reclutamiento. Para ello, se han concedido y gestionado 3.858 prácticas profesionales en los diferentes países en los que el Banco tiene presencia. De esta forma se vinculan las prácticas profesionales de los universitarios a las oportunidades de empleo que ofrece el Grupo.

Como parte de este esfuerzo, el programa *Empieza a lo Grande* selecciona a 350 estudiantes de gran potencial que estén en último año de carrera o postgrado y organiza un período de prácticas profesionales remuneradas para que al final puedan ser incorporados como plantilla del Banco. En 2008 se incorporó un 70% de los estudiantes seleccionados.

3. Formación y conocimiento
En 2008, Santander ha invertido 76,5 millones de euros en formación. Más del 81,5% de la plantilla global ha recibido formación, con una media de 41 horas por empleado. La formación de los empleados ha sumado 5,4 millones horas durante el año.

Tipos de empleo, por área geográfica

	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Europa Continental	48.321	515	48.836
Reino Unido	21.486	3.032	24.518
Latinoamérica y resto	92.358	5.249	97.607
Total Grupo	**162.165**	**8.796**	**170.961**

Tipos de contrato, por área geográfica

	Fijos	Temporales	Total
Europa Continental	47.635	1.201	48.836
Reino Unido	24.090	428	24.518
Latinoamérica y resto	97.336	271	97.607
Total Grupo	**169.061**	**1.900**	**170.961**

Número de altas y bajas, por área geográfica*

	Altas	Bajas
Europa Continental	5.370	5.233
Reino Unido	5.189	4.470
Latinoamérica y resto	12.048	14.439
Total Grupo	**22.607**	**24.142**

* No se incluyen las sociedades que han sido adquiridas, constituidas o vendidas durante el año 2008.

Programas de formación

Centro de Desarrollo Directivo	Colectivo	Participantes
Liderando el Crecimiento del Grupo	Top 200	149
Liderazgo de Alto Rendimiento (LAR)	Top 200	20
Dealing with Strategic Leadership Challenges	Top 200	22
Programa Corporativo de Apoyo Estratégico a Directivos Superiores	DS1	393
Rol de Líder en la Gestión de Cambios y Conflictos	DS1	21
Programa Corporativo de Dirección (CLP)	DS1	33
STEP - SanTander Executive Training Programme	Jóvenes Alto Potencial	74
Programa de Responsabilildad Social para un Grupo Global	DS2	29
Corporate Managerial Curriculum (CMC)	Directivos y futuros directivos	821
Reto Mujer Directiva	Mujeres Directivas	199
Taller de Graduados	Destacados Programa de Futuros Directivos	17
Ideas para liderar (Ciclo de Conferencias)	Directivos y futuros directivos	4.687
Otros Programas de Desarrollo		
Programa Futuros Directivos América	Jóvenes Alto Potencial	148
Programa Apolo	Banca Comercial (España, Red Santander)	22
Programa Superior de Desarrollo Directivo (PDD)	DS2 España	43
Plan Curricular de RRHH	Personal de RRHH España	74
Potenciando del Talento (PDG)	DS1 México	24

El Centro Corporativo de Formación y Desarrollo El Solaruco, situado en la sede operativa, es un punto de referencia en el desarrollo del conocimiento, del intercambio de mejores prácticas e impulso de la cultura corporativa. Sus instalaciones han acogido 73.511 profesionales durante 2008. De ellos, 23.218 han tomado parte en programas de formación.
La formación corporativa en el Banco engloba el conocimiento de carácter estratégico y se estructura en tres centros:

- Las Escuelas Corporativas de Conocimiento desarrollan programas avanzados de formación superior para el apoyo a los objetivos de negocio. Es el caso de la Escuela Corporativa de Riesgos, que en 2008 ha impartido cerca de 28.000 horas de formación a casi 2.000 asistentes de 17 países.
- El Centro Corporativo de Integración diseña y gestiona la acogida institucional que reciben los nuevos profesionales al incorporarse al Grupo, con formación acerca de la historia, los valores, la estrategia, el modelo de negocio y la cultura de trabajo de Santander. En 2008 más de 2.000 nuevos profesionales han completado este programa.
- El Centro de Desarrollo Directivo planifica la actividad formativa de los principales ejecutivos. Durante 2008, ha acogido a 7.000 participantes de 17 países.

En 2008 se ha lanzado *Santander Learning*, una plataforma corporativa para gestionar la formación que se está implantando progresivamente en el Banco, y un plan de formación específico para impulsar la trayectoria de nuestros directivos.

4. Desarrollo y movilidad profesional
Santander promueve el desarrollo de nuevas oportunidades para fomentar el talento de sus empleados, contribuyendo a que tengan una trayectoria profesional en continua progresión a través de distintas vías:

- Acceso a puestos de responsabilidad.
- Movilidad a nuevas funciones.
- Intercambio de mejores prácticas.
- *Coaching*.
- Programas corporativos o locales de desarrollo expresamente diseñados para acelerar la evolución de carrera de profesionales con alto potencial.
- Formación en competencias de negocio y de gestión de personas.
- Ideas para liderar: ciclo de conferencias, a cargo de personalidades del mundo de la empresa, la ciencia, el arte o la cultura, que comparten su experiencia con los profesionales del Banco. En 2008 se han realizado 5 conferencias en las que han participado más de 4.600 profesionales.

El Comité de Desarrollo y Movilidad estudia las posibilidades de desarrollo de Directivos Top y Superiores y propone, caso a caso, fórmulas concretas para impulsar el desarrollo de carrera profesional de cada directivo analizado.

Principales programas de desarrollo

STEP Santander Training Executive Programme
Dirigido a profesionales con potencial de crecimiento en el Grupo. Durante los tres años de duración, los participantes reciben un amplio programa formativo y rotan por, al menos, dos destinos internacionales.

CLP Corporate Leadership Programme:
Diseñado para desarrollar competencias específicas de dirección y de gestión estratégica a directivos de alto potencial.

Programa de Responsabilidad Social para un Grupo Global:
Dirigido a directivos con el fin de aumentar su visión global del Grupo y de sus negocios a través de un mejor conocimiento de la realidad social de los diferentes países en los que Santander está presente. El programa se desarrolla siguiendo una metodología basada en el conocimiento práctico de la sociedad local, los agentes económicos y sociales y la actividad de Responsabilidad Social que Santander desarrolla en cada país. Durante 2008 se ha realizado la tercera edición del programa en Reino Unido con un total de 29 participantes procedentes de siete países.

Otros programas de apoyo a futuros directivos:
Dentro del Grupo existen otras iniciativas locales o divisionales enfocadas a desarrollar el talento de las personas con alto potencial como el Programa APOLO, los programas Nuevos Talentos y Futuros Directivos de la División América o el de Dirección para Banca Comercial en España.

La cultura corporativa actúa como vínculo de unión entre todos los profesionales de Santander en el mundo

5. Evaluación y compensación
Una vez al año, los empleados tienen la posibilidad de demostrar sus avances a través de la evaluación del desempeño. En reconocimiento a los logros identificados se establece, para cada persona, una compensación que también tiene en cuenta la función que desempeña, su nivel de responsabilidad, las referencias de mercado y los resultados del Banco.

Los empleados son evaluados siguiendo un proceso transparente y confidencial. En España, un 98% tiene un contrato de trabajo indefinido, igual que la mayoría de las nuevas contrataciones.

Santander impulsa un sistema de compensación total, que no se limita a la retribución fija, sino que comprende otros conceptos adicionales como la retribución variable, distintos beneficios a favor de los profesionales y sus familias, que varían en función del país o sociedad a la que pertenece cada profesional. En 2008, la Junta General de Accionistas ha aprobado un nuevo Plan de Incentivos a Largo Plazo. Uno de los principales objetivos que persiguen este tipo de incentivos es el alineamiento de los intereses de los profesionales del Grupo con los propios intereses de los accionistas.

Profesionales que trabajan fuera de su país (2008)

Países en los que trabajan	Empleados
España	136
Portugal	7
Reino Unido	45
Brasil	65
México	85
Chile	106
Argentina	10
Venezuela	11
Colombia	19
Puerto Rico	24
Uruguay	19
Perú	1
Otros	33
Total	**561**

Promociones, por área geográfica

	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	3.007	2.509	5.516
Reino Unido	725	1.157	1.882
Latinoamérica y resto	7.929	8.978	16.907
Total Grupo	**11.661**	**12.644**	**24.305**

Cultura corporativa

Como parte del modelo corporativo de RR.HH., el Banco transmite a todos los empleados su cultura corporativa de manera que actúe como vínculo de unión entre todos los equipos. En este proceso cobra especial importancia la transmisión de los valores del Grupo: fortaleza, liderazgo, dinamismo, orientación comercial, innovación y ética profesional. Además de los programas de formación, una serie de actuaciones apoyan este objetivo:

Espíritu Santander
Por segundo año consecutivo ha tenido lugar Espíritu Santander, un acto donde se celebra la importancia de los valores corporativos. En el marco de esta celebración, tuvo lugar un homenaje institucional a 35 profesionales de distintos países que han destacado por su forma de vivir los valores corporativos, en representación de todos los empleados.

Semana Santander eres tú
Durante la Semana *Santander eres tú* se celebraron simultáneamente más de 400 actividades informativas, sociales, deportivas y solidarias protagonizadas por los empleados. Charlas, coloquios con directivos, almuerzos solidarios, actividades deportivas para recaudar dinero a favor de ONGs, actividades de confraternización con hijos y familias, iniciativas para limpiar espacios naturales y construir viviendas para familias desfavorecidas fueron algunas de las actividades organizadas.

Código General de Conducta

El Código General de Conducta, de aplicación a todos los empleados, establece la necesidad de respetar los principios éticos de la organización, la normativa general y de actuar según unas normas de conducta en relación al Grupo, a sus clientes y proveedores y a las autoridades. Los principios éticos junto con el buen gobierno corporativo constituyen uno de los pilares sobre los que se asienta la actividad del Grupo. Todas las actuaciones de sus empleados, como consecuencia de su vínculo profesional, han de estar guiadas por principios como, la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la conciliación del trabajo y vida personal, la prevención de riesgos laborales y la protección del medio ambiente.

Tasa de rotación externa, por área geográfica*

%	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	4,23	4,26	4,24
Reino Unido	15,11	16,94	16,23
Latinoamérica	19,95	17,31	18,53
Total	**12,76**	**13,15**	**12,96**

* No se incluyen las sociedades que han sido adquiridas, constituidas o vendidas durante el año 2008.

Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida personal y laboral

Santander firmó en 2008 con las representaciones sindicales presentes en el Comité de Empresa Europeo una declaración conjunta en la que se dejó patente el compromiso por la igualdad de trato entre hombres y mujeres, por la conciliación y por la prevención del acoso sexual.

En la Red Santander en España, existe un *Plan de Igualdad* que incluye medidas para lograr una representación más equilibrada de la mujer en la organización y facilitar a los empleados un equilibrio entre su vida profesional y personal.

En Banesto, el programa *Banesto x tÍ* trata de lograr un entorno más próximo, flexible y humano.

En Reino Unido, la política *Flexible Working* ofrece opciones como la flexibilidad horaria o la jornada intensiva. El programa de flexibilidad en los períodos de vacaciones *Flexi-Holidays* permite adquirir días adicionales de vacaciones.

En Brasil, el *Programa Vôce* apoya la calidad de vida de los empleados y sus familiares ofreciendo apoyo personalizado para mejorar su salud y su bienestar físico y emocional.

En México, el buzón de correo *Empresa Familiarmente Responsable* recibió más de 3.800 consultas de empleados sobre conciliación.

En Chile, el *Programa Trabajo y Familia* engloba iniciativas orientadas a equilibrar vida laboral y personal en lo relativo a horarios, atención a hijos de empleados y oferta de actividades deportivas y culturales.

En Argentina, el programa *Que el tiempo juegue de tu lado* promueve la flexibilidad de horarios y el teletrabajo para períodos próximos al nacimiento de hijos.

Apoyo a personas con discapacidad

En 2008 se renovó el Convenio de Colaboración con la Fundación Once, a través del cual el Banco colabora en la formación y promoción de la inserción laboral directa e indirecta de personas con discapacidad en España.

Santander patrocina los Master en Recursos Humanos y Gestión Económica organizados por Fundosa Social Consulting e impartidos por el Instituto de Empresa y Esade para personas con discapacidad. Los Directivos de Santander han participado como ponentes y se ha facilitado que sus alumnos realicen prácticas en el Banco.

Además, Santander ha efectuado importantes donaciones a la Fundación Universia y a la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes para la promoción de actividades encaminadas a la formación profesional e integración laboral de personas con discapacidad. También ha concertado distintos tipos de servicios con Centros Especiales de Empleo por tener en su plantillas más de un 75% de personas con discapacidad.

Junto a otras 122 empresas, y con la colaboración de la Fundación Empresa y Sociedad, el Banco promueve actuaciones empresariales de carácter estratégico para la integración social de personas con discapacidad.

En Reino Unido, Abbey promueve la contratación de profesionales con discapacidad, en colaboración con The Shaw Trust, y asesora a nuevos empleados con discapacidad sobre salud, seguridad laboral y adaptación de puestos de trabajo.

En Brasil, el *Programa aGente* favorece la incorporación a la plantilla del Banco de profesionales con alguna discapacidad.

En Argentina, se han organizado ciclos de charlas sobre desarrollos informáticos diseñados para personas con discapacidad visual y auditiva.

Distribución por géneros, por área geográfica

	Directivos			Técnicos			Administrativos		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa Continental	2.175	457	2.632	19.496	13.956	33.452	7.216	5.536	12.752
Reino Unido	909	332	1.241	4.820	5.536	10.356	3.989	8.932	12.921
Latinoamérica y resto	1.577	817	2.394	20.519	19.000	39.519	22.778	32.916	55.694
Total Grupo	**4.661**	**1.606**	**6.267**	**44.835**	**38.492**	**83.327**	**33.983**	**47.384**	**81.367**

Canales destacados de comunicación con empleados

- **España.** El portal del Empleado de la Red Santander facilita información laboral y ofrece servicios para el empleado.
- **Banesto.** El portal *Esto es Banesto* ofrece información institucional y apoyo comercial al 100% de los empleados.
- **Reino Unido.** El portal del Empleado *You & Abbey* ofrece información personal y profesional y búsqueda de vacantes. asimismo, el Canal de *TV Upfront* informa a los equipos sobre la manera de hacer negocios y la calidad.
- **Portugal.** El portal del empleado cuenta con información sobre todos los servicios de Recursos Humanos.
- **Brasil.** El portal *Fale com o RH* ofrece al empleado oportunidades de formación y desarrollo de carrera, así como información sobre sueldos y otras compensaciones. En la intranet corporativa está disponible el blog del Country Head, abierto a los comentarios de los empleados.
- **Mexico.** *INTRA TV*, canal de televisión interno de Santander México al cual se accede desde la Intranet.
- **Chile.** La intranet local, se actualiza diariamente con noticias e información en tres ámbitos: Recursos Humanos, Noticias Corporativas y el Negocio en Línea.
- **Argentina.** *Centro Hola* de atención al empleado y canal de radio *Ideas en radio*.

Diálogo continuo con nuestros profesionales

La comunicación activa, continua y bidireccional con los profesionales es esencial en Santander. El conocimiento de la estrategia y de la marcha del Banco por parte de los profesionales contribuye a un mayor compromiso con los objetivos de negocio.

Santander dispone de canales corporativos y locales de comunicación con sus profesionales. El principal canal corporativo es *Santander al Día* en la intranet corporativa, que diariamente informa sobre la estrategia, negocios, actividades y logros del Banco en cuatro idiomas. Gracias al proceso de implantación global realizado en 2008, *Santander al Día* llega a más de 120.000 empleados en todo el Grupo, con los lanzamientos de Argentina y Uruguay.

Existen otros canales corporativos, como la revista *Carácter*, que recoge información sobre los principales acontecimientos corporativos, o el *Portal de Directivos* y el *Portal del Empleado*.

En Europa, Santander mantiene un diálogo constante con las distintas secciones sindicales que representan a los trabajadores tanto del Banco como de otras sociedades del Grupo. Además de distintas reuniones informativas se han mantenido con carácter periódico, las siguientes comisiones de seguimiento:

- Comité Estatal de Seguridad y Salud (Banco Santander y Santander Consumer Finance).
- Comisión de Empleo.
- Comisión de Igualdad.
- Comisión de Control del Plan de Pensiones de Empleo.
- Comité de Empresa Europeo.
- Comisión de Formación.
- Comités de Empresa existentes en las distintas Sociedades del Grupo.
- Comisión Paritaria Santander Consumer.

Salud y Seguridad en el trabajo

El Banco cuenta con un modelo de prevención y asistencia en el que se identifican factores de riesgos cardiacos y metabólicos, que se complementa con sistemas de evaluación, control y seguimiento. Este modelo, desarrollado para los servicios centrales, se está implantando en los diferentes bancos del Grupo.

Con el objetivo de mejorar el estado de salud de los empleados, se ofrece información para la mejora de hábitos, planes para la corrección del tabaquismo o sugerencias a tener en cuenta en viajes de larga duración. Igualmente se realizan campañas de detección de lesiones de piel y de fomento de la práctica de ejercicio físico selectivo dirigido a fortalecer la musculatura de la columna. El protocolo de medidas preventivas incluye adicionalmente ejercicios de Pilates y específicos para embarazadas.

Se han llevado a cabo las evaluaciones periódicas de los centros de trabajo para valorar las condiciones en que los empleados desarrollan sus tareas y se han continuado implantando planes de autoprotección en los edificios considerados singulares.

En Reino Unido, el *Employee Assistance Programme* celebra encuentros relacionados con estilos de vida saludables y ofrece apoyo a profesionales de baja prolongada por enfermedad.

En Chile, el programa *Porque tu salud nos importa*, incluye planes de salud y de alimentación responsable.

Fondo Asistencial y Fondo de Pensiones

En España, a través del Fondo Asistencial se subvencionan aquellos gastos que se derivan de asistencias sanitarias complementarias a las que ofrece el Sistema Nacional de Salud. Este Fondo está recogido en el Acuerdo de Mejoras Sociales Extra-Convenio y afecta a los empleados de Banco Santander en España. En el ejercicio de 2008 se distribuyeron un total de 1,3 millones de euros, atendiendo a 12.000 peticiones de empleados.

El pasivo por los fondos para pensiones y obligaciones similares a cierre de 2008 ascendió a 11.198 millones de euros. Los detalles de los mismos se presentan en el informe de auditoría y cuentas anuales de 2008.

El modelo de salud laboral desarrollado para los servicios centrales se está implantando en los diferentes bancos del Grupo

Indicadores de Sostenibilidad

	2008	2007	2006
Empleados	170.961	131.819	123.731
Formación de empleados			
Horas de formación por empleado	41	42	51
Inversión en formación y desarrollo/masa salarial (%)[1] sin incluir Alliance&Leicester	1,6	1,6	1,6
Participantes en formación sobre plantilla (%)[1]	81,5	92,6	89,0
Satisfacción de los participantes (1-10)	8,6	8,5	8,5
Distribución de participantes por colectivos (%):Directivos / Técnicos / Administrativos[1]	15 / 38 / 45	10 / 30 / 60	12 / 40 / 48
Bonificaciones recibidas de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo en España (miles de euros)	1.125	2.626	–
Contrataciones, promoción y política salarial			
Nuevas incorporaciones al Grupo (nº)[2]	19.978	26.963	–
Promociones (% sobre plantilla)	14,21	15,77	13,56
Retribución variable (% de empleados)	81,21	82,01	87,00
Evaluación de objetivos (n° de empleados)	141.716	123.492	113.838
Evaluación de objetivos (% de empleados)	82,92	93,68	87,73
Ratio salarial entre hombres y mujeres en España (para puestos de igual responsabilidad)	1/1	1/1	1/1
Medidas de conciliación con la vida personal			
Excedencia (nº de empleados)	1.641	1.014	1.369
Contrato a tiempo parcial (nº de empleados)	8.796	7.297	6.606
Importe de ayudas a empleados (miles de euros)[3]	7.353	6.422	2.990
Comunicación con empleados y representantes			
Sugerencias de mejora[4]	3.982	5.542	1.801
Participantes en el sistema de sugerencias[4]	1.470	2.525	754
Servicio de Atención al Empleado (nº de consultas)[5]	142.276	168.286	158.194
Empleados con convenio colectivo (%)	75,15	85,70	100
Políticas de contratación local			
Directivos que trabajan en su país de origen (%)[3]	91,50	95,58	95,23
Empleados que trabajan en su país de origen			
Europa Continental	96,75	97,94	97,85
Reino Unido	–	–	–
Latinoamérica y resto	98,31	98,88	98,71
Salud y Seguridad Laboral			
Tasa de absentismo (%)	4,23	3,83	2,24
Europa Continental	2,96	N/D	N/D
Reino Unido	2,57	N/D	N/D
Latinoamérica y resto	5,58	N/D	N/D
Gravedad de accidentes de trabajo (días no trabajados)	1,05	0,62	0,16
por causa de accidente de trabajo con baja x 1000/nº total de horas trabajadas)			
Incidencia de accidentes mortales (nº total de accidentes mortales x 100.000/nº de empleados)	4,69	6,39	17,57
Ausencia (horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral)	9.707.299	9.149.628	4.713.806

1 No incluye Banco Real.
2 No se incluyen las sociedades que han sido adquiridas, constituidas o vendidas durante el año 2008.
3 No incluye Reino Unido.
4 Datos correspondientes a España, Alemania y Chile.
5 Incluye datos de España, Portugal, Reino Unido, Argentina, Brasil, Chile, México, Puerto Rico y Venezuela.

Una estructura sostenible:

Gestión del Riesgo Reputacional

Una de las prioridades del Banco Santander es preservar su reputación con los grupos de interés con los que se relaciona.

Compromiso

Mantener una prudente y estricta política de riesgos que permita conservar un perfil de riesgo bajo y predecible, con especial atención al riesgo reputacional.

Balance 2008

- Extensión a las distintas unidades del Grupo de las mejores prácticas en asesoramiento e información a clientes.

Objetivos 2009

- Integración de los Principios del Ecuador en los procesos de análisis de riesgos sociales y ambientales en Project Finance.
- Desarrollo de politicas específicas de ámbito sectorial para la financiación de operaciones en sectores sensibles (armas, energía, aguas, sectores primarios, etc).

Principios de la gestión de riesgos en Banco Santander

La gestión de riesgos en Santander se apoya en los siguientes principios:

- **Independencia de la función de riesgos,** sin perjuicio de apoyar el desarrollo del negocio. Los objetivos y metodologías son establecidos desde la División de Riesgos, mientras que la estructura organizativa se adapta a la estrategia local, lo que garantiza la proximidad al cliente.
- **Decisiones colegiadas,** de manera que por decisiones individuales no se comprometan los resultados.
- **Perfil de riesgos medio-bajo** como objetivo, lo que implica un especial énfasis en el seguimiento de los riesgos.

Actividad formativa en riesgos

Santander ha desarrollado una Escuela Corporativa de Riesgos, cuyos objetivos son contribuir a la consolidación de la cultura corporativa de gestión de riesgos en el Banco y garantizar la adecuación y el desarrollo de todos los profesionales de riesgos con criterios homogéneos.

La escuela, que durante 2008 ha impartido un total de 27.621 horas de formación a 1.949 asistentes en 17 países, es la base para la creación de profesionales de Riesgos y para la potenciación del liderazgo y la gestión del talento de los directivos y profesionales de Riesgos, pero también sirve para formar a profesionales de otros segmentos del negocio, y particularmente del área comercial, alineándolos con las exigencia de la gestión de riesgos y con los objetivos del negocio.

La información detallada sobre gestión del riesgo se encuentra en las páginas 120-161 del Informe Anual 2008 y puede también consultarse en *www.santander.com.*

Principales indicadores de la Política de Riesgos

2,04% Tasa de morosidad

90,64% Cobertura con provisiones

6.181 millones de euros de provisiones genéricas

27.621 horas de formación en riesgos

136.101 horas de formación en prevención de blanqueo de capitales

Riesgo reputacional y función de cumplimiento

El riesgo reputacional es el derivado de la percepción que tienen del Banco los distintos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, en el desarrollo de su actividad. Incluye, entre otros, aspectos jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales.

Se entiende por riesgo de cumplimiento la posibilidad de incurrir en incumplimientos de disposiciones legales, normas, estándares o códigos de conducta que puedan conllevar sanciones.

Tanto el riesgo de cumplimiento como el reputacional pueden causar un impacto material adverso en sus resultados, el capital o las expectativas de desarrollo de los negocios del Banco.

La función de cumplimiento tiene por objeto minimizar la probabilidad de que se produzcan irregularidades. Para ello, asegura la identificación y resolución de las que, eventualmente, pudieran producirse y permite demostrar ante terceros que la Entidad cuenta con los medios necesarios para una adecuada gestión del riesgo reputacional.

La función de cumplimiento sitúa su foco en los ámbitos en los que la exposición del Grupo al riesgo reputacional es mayor, que entiende que son los siguientes:

- **Buen Gobierno:** el Banco se ha dotado de un modelo propio de gobierno corporativo que está basado en la igualdad plena de los derechos de los accionistas y en la máxima transparencia.
- **Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo:** es un objetivo estratégico para el Grupo disponer de un modelo eficaz que minimice el riesgo de una inadecuada adaptación, según se explica más adelante en esta misma Memoria. En este sentido, todos los sistemas de prevención se cuidan con extremado rigor y se solicita anualmente su revisión por parte de una firma auditora externa.
- **Comercialización de productos:** el modelo está basado, en el Comité Global de Nuevos Productos y en el Manual de Procedimientos, según se ha tratado en el capítulo de Productos y Servicios de esta Memoria. Su objetivo es velar porque los productos o servicios que se lancen al mercado cumplan con todas las garantías necesarias.
- **Códigos de conducta:** Banco Santander exige el cumplimiento del Código de Conducta en los Mercados de Valores a las personas que por su actividad estén directamente relacionadas con los mercados de valores. Además, se requiere a todos sus empleados la sujeción estricta a la legalidad y un alto componente ético en todas sus actuaciones, mediante la observancia del Código General de Conducta.
- **Información institucional:** corresponde a la dirección de cumplimiento, según lo previsto en el Código de Conducta en los Mercados de Valores, comunicar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores la información relevante generada en el Grupo.

Adhesión a códigos voluntarios de publicidad

Santander está adherido a códigos voluntarios de conducta en materia de publicidad. A través de la autorregulación, asume el compromiso de garantizar a la sociedad el rigor y la ética de sus comunicaciones comerciales, y adopta normas para desarrollar una actividad publicitaria responsable. De este modo, se pretende que la publicidad sea un instrumento útil, al tiempo que se vela por los derechos de los consumidores y por la lealtad en la competencia.

En España, el Banco forma parte de la Asociación Española de Anunciantes y cumple con los requisitos establecidos por la legislación aplicable en materia de publicidad y comunicaciones comerciales. Es miembro, además, de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial y está adherido a su Código de Conducta Publicitaria y al Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

Indicadores de prevención de blanqueo de capitales

	Filiales revisadas	Expedientes investigación	Comunicación a autoridades	Asistentes a formación
España	23	2.387	225	10.354
Exterior	153	24.439	7.811	56.578
Total	**176**	**26.826**	**8.036**	**66.932**

Prevención de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo

Banco Santander, como organización socialmente responsable, considera un objetivo estratégico disponer de un avanzado y eficaz 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 las organizaciones criminales. El sistema del Santander es referencia de compromiso y de buen cumplimiento en todos los países donde estamos presentes.

- **Organización interna de la prevención:** está formada por directivos de alto nivel, departamentos especializados en el tratamiento de estos asuntos y responsables en los niveles de área, unidad y oficina. Actualmente son 442 los profesionales que trabajan en todo el Grupo, con dedicación exclusiva, en la prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- **Políticas y procedimientos:** las políticas del Banco en esta materia están recogidas en los Manuales Corporativos, aprobados por el consejo de administración y adaptadas e implantadas en todas las unidades del Banco.
- **Conocimiento del cliente:** el modelo se desarrolla a partir de *Políticas de Aceptación de Clientes* que establecen rigurosos filtros como la prohibición de operar con determinadas personas o sectores de riesgo. Las áreas de negocio de mayor riesgo tienen normas específicas más exigentes y es obligatoria la confección de formularios que recojan información ampliada sobre identificación, actividades, origen del capital, referencias y operativa prevista.
- **Análisis de operaciones sensibles:** las normas establecen la obligación de análisis de las operaciones sensibles o de riesgo para detectar operaciones sospechosas. El Banco ha implantado en todas sus unidades un sistema corporativo mediante el desarrollo de aplicaciones informáticas descentralizadas en las áreas de negocio y centralizadas en los departamentos de prevención, que permiten el análisis e identificación de forma preventiva de la operativa susceptible de estar vinculada al blanqueo de capitales y/o a la financiación del terrorismo, así como su seguimiento.
- **Comunicación de operaciones sospechosas:** se han establecido en todas las unidades procedimientos que permiten que todas las operaciones sospechosas puedan ser comunicadas a las autoridades, garantizando en todo el circuito la más estricta confidencialidad. En 2008 el Banco ha abierto e investigado un total de 26.826 expedientes sobre clientes u operaciones con indicios de vinculación con actividades criminales. Como consecuencia de estas investigaciones se han realizado un total de 8.036 comunicaciones a las autoridades competentes en las diferentes jurisdicciones.
- **Formación:** con el fin de capacitar a los empleados en la detección de estas operaciones y darles a conocer la manera de proceder en tales casos, durante 2008 se han impartido cursos de formación en materia de prevención del blanqueo de capitales a un total de 66.932 asistentes, lo que supone el 39% de la plantilla del Grupo y un total de 136.101 horas de formación.
- **Supervisión:** el departamento central y los departamentos locales de prevención revisan la actividad de las unidades del Banco en el mundo. En 2008 se han revisado 23 unidades en España y 153 en el exterior y se han emitido informes en los que se señalan las medidas a adoptar para mejorar o fortalecer los sistemas.
- **Grupo de Wolfsberg:** Santander es miembro fundador de *Grupo de Wolfsberg*, del que forma parte junto con otros once grandes bancos internacionales y que tiene como objetivo el establecimiento de estándares internacionales que permitan aumentar la efectividad de los programas de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo de la comunidad financiera, así como la lucha contra la corrupción.

Santander tiene en cuenta los riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos

Derechos Humanos

El Banco respeta los derechos humanos en todos los países donde está presente y forma parte de las iniciativas internacionales en este ámbito. En esta línea, en España se exige a las compañías que prestan servicios de seguridad en el Banco que impartan a sus empleados formación relacionada con los derechos fundamentales y las libertades públicas de las personas.

El Banco, por su parte, ofrece a los empleados cursos en Responsabilidad Social Corporativa que incluyen información sobre derechos humanos. En 2008 no se ha tenido conocimiento de ningún incidente relacionado con el incumplimiento de los derechos humanos. No se han detectado actividades que impliquen que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos corran riesgos. Tampoco se identificaron incidentes de explotación infantil y episodios de trabajo forzado o no consentido. No se ha llevado a cabo ningún acuerdo de inversión significativo en el que se hayan analizado cláusulas relativas a Derechos Humanos.

Riesgo social y ambiental

Santander tiene el compromiso de evaluar y tomar en consideración los riesgos sociales y ambientales de las operaciones de Project Finance y por lo tanto, de conceder créditos sólo para aquellos proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de sus impactos sociales y ambientales, como la protección de la biodiversidad, el empleo de recursos renovables y la gestión de residuos, la protección de la salud humana, y los desplazamientos de población.

Tanto el contenido de este conjunto de compromisos como las acciones que se han puesto en marcha en este aspecto se desarrollan ampliamente en el capítulo de Medio Ambiente de esta misma Memoria.

Sanciones y multas significativas

Los litigios y expedientes significativos se detallan en las páginas 20-24 y 99-101 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales. Adicionalmente, se han producido diversas sanciones relativas a la información y publicidad y protección de datos por importe de 500.000 euros y 1.170.000 euros respectivamente (estas últimas se refieren a Banco Santander en España).

Planes de actuación ante contingencias

Existe un plan de contingencia cuya estructura incluye un comité de crisis para todo el Grupo y un comité operativo y un gestor de crisis para cada Banco. El objetivo de este plan es mantener la salud de los empleados y la continuidad del negocio una vez detectados los niveles de alerta que establece el plan.

Una estructura sostenible:

Accesibilidad Multicanal

Santander ofrece el máximo nivel de accesibilidad para sus clientes a través de diversos canales de distribución.

Compromiso

Contar con excelentes canales de comunicación y distribución para ofrecer a los clientes un trato cercano que permite la mejor calidad de servicio.

Balance 2008

- Nueva web comercial.
- Piloto de Supernet 2.0, la nueva banca por internet de Santander que incorpora Santander Broker, una de las mejores plataformas del mercado para el seguimiento y contratación de valores.
- Implantación de la nueva infraestructura corporativa en los Contact center.
- Avances en Customer Relationship Management (CRM): integración de información con visión cliente y nuevo Modelo de gestión de acciones comerciales.
- Adaptación del sistema de manejo de cajeros automáticos de Abbey a los estándares del Banco.

Objetivos 2009

- Adecuación y remodelación de 1.100 oficinas en los diferentes bancos del Grupo, ajustadas al Modelo de Oficinas Corporativas.
- Inicio de la integración de la red de cajeros automáticos de Alliance & Leicester en la red de Abbey.
- Nueva operativa para el ingreso de efectivo y de cheques en sistemas automáticos en Abbey.

Modelo de relación multicanal con los clientes

Tanto nuestra extensa red de oficinas como el resto de canales, accesibles para personas con discapacidad, nos permiten responder a las necesidades de nuestros clientes de manera rápida y eficaz. Santander dispone al cierre del ejercicio de un total de 13.390 puntos de atención directa distribuidos en más de 40 países constituyendo así la mayor red de oficinas bancarias del mundo occidental.

Las oficinas bancarias junto a la banca telefónica, internet, cajeros automáticos y agentes financieros son los canales a través de los cuales el Grupo ofrece los productos y servicios a un total de más de 90 millones de clientes de forma rápida, segura y eficaz.

El Grupo ha desarrollado un Proyecto Corporativo de Multicanalidad y Customer Relationship Management (CRM) que permite crear herramientas e infraestructuras para reforzar la estrategia de múltiples canales de comunicación entre el Banco y sus clientes.

El objetivo es maximizar las oportunidades comerciales de forma integrada y conjunta en todos los canales. Esto permite una mejora de la eficiencia del modelo de servicio y la relación con el cliente.

Oficinas y cajeros automáticos, por países

	Oficinas	Cajeros
España	5.022	6.560
Portugal	770	1.599
Reino Unido	1.303	4.422
Alemania	58	58
Italia	56	–
Brasil	3.603	17.750
México	1.129	4.283
Chile	507	1.958
Argentina	292	793
Venezuela	285	982
Colombia	76	95
Puerto Rico	133	169
Otros Países/Entidades	156	86
Total	**13.390**	**38.755**

La atención multicanal, en datos

13.390 oficinas de atención al cliente

38.755 cajeros automáticos

Banca electrónica con más de 1.200 millones de operaciones

Nº de tarjetas: 86,4 millones (débito y crédito)

Clientes línea telefónica: 5,9 millones

Clientes banca internet: 3,9 millones

El contrato multicanal

El cliente Santander puede acceder a los productos del Grupo a través de internet, telefonía fija y móvil. El Contrato Multicanal es el soporte que permite utilizar los Canales de Banca a Distancia (Supernet, Superlinea y Supernet Móvil) ofreciendo un servicio rápido, ágil y sencillo. Este soporte está actualmente operativo en España e irá implantándose en el resto del Grupo. Con el Contrato Multicanal, se envía al domicilio la Firma Electrónica, que permite realizar operaciones en cualquiera de los canales.

Un paso más en la banca on line

En 2008 se puso en marcha el piloto de Supernet 2.0, que ha dado lugar a un nuevo sistema de banca *on line* que simplifica la gestión y ofrece nuevas ventajas a nuestros clientes, entre ellas, la activación o bloqueo de tarjetas, gestión de modalidades de pago y la amortización anticipada de préstamos.

La mayor novedad fue la incorporación de una herramienta avanzada para la inversión en bolsa. Este nuevo servicio permite operar *on line* con la seguridad que proporciona el entorno de Supernet 2.0.

La estrategia tecnológica del Grupo persigue, como objetivos adicionales, desviar el tráfico desde los canales tradicionales hacia los de menor coste, incrementar la base de clientes captando segmentos y colectivos emergentes, reducir costes creando sinergias y facilitar la comunicación entre el Banco y el cliente ofreciendo servicios innovadores.

Facilidades para clientes con discapacidad

El nivel de accesibilidad de los clientes es un componente clave en la propuesta de valor de Santander. Por ese motivo, tratamos de proporcionar el máximo nivel de accesibilidad para todos los usuarios, tanto físicamente como virtualmente. Santander garantiza la accesibilidad a sus oficinas comerciales y edificios de servicios centrales mediante la supresión de barreras arquitectónicas y facilita el acceso a los servicios financieros a cualquier persona, con independencia de sus posibles limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales.

También se ha adaptado el diseño de la web corporativa a las pautas de accesibilidad definidas por el grupo de trabajo WAI (Web Accessibility Initiative) de la W3C (World Wide Web Consortium). El sitio está cerca de llegar a un nivel AA, con el objetivo final de alcanzar el nivel AAA.

Con el fin de garantizar la accesibilidad a personas con limitaciones sensoriales, físicas o psíquicas, Santander ofrece diferentes alternativas:

- Etiquetas de texto alternativo para las imágenes, que facilitan el acceso a los usuarios con dificultades visuales y otras que permiten la lectura y el análisis de gráficos.
- Un modelo de navegación pensado para las personas con dificultades en el manejo de las herramientas informáticas, que permite su uso utilizando elementos alternativos como sintetizadores de voz, teclado, dictáfonos.
- El color y contraste de los elementos están pensados para que puedan ser apreciados correctamente por todos los usuarios.
- La forma y composición de los elementos permite identificar de forma sencilla e intuitiva la función para la que están creados.

En Reino Unido, el Banco tiene el objetivo de que todos los clientes tengan acceso a la red de oficinas. Se ha trabajado con grupos con discapacidad, entre ellos, la Comisión de Derechos de Discapacidad para mejorar las sucursales, asegurándose que se eliminen las barreras físicas. El 94% de las sucursales de Abbey son accesibles a clientes con discapacidad y en las sucursales restantes se han establecido sistemas para informar sobre servicios alternativos.

En Brasil, el Banco cuenta con 962 ordenadores provistos con el programa Virtual Vision que permite a las personas con insuficiencia visual navegar por internet y realizar operaciones bancarias. En 2008, el 88% de los profesionales de la Red del Banco recibieron formación en LIBRAS (en español: Lengua Brasileña de Signos) que les capacitó para atender, en las oficinas, a las personas con deficiencia auditiva. Asimismo, el 56% de las oficinas del Banco disponen de equipos accesibles a personas con algún tipo de deficiencia. Esta inciativa se anticipa a la regulación nacional que exige la aplicación de esta medida para enero de 2010.

Una estructura sostenible:

Proveedores

Trabajamos con nuestros proveedores en la mejora continua de los procesos de compra y facturación.

Compromiso

Gestionar el gasto con terceros de manera eficiente, optimizando la relación entre coste y calidad de los bienes y servicios adquiridos y manteniendo relaciones estables con nuestros proveedores estratégicos.

Balance 2008

- Modelo de Gestión Integral del Gasto implantado en los principales Bancos y Sociedades del Grupo.
- El sistema corporativo SAP ya gestiona las compras de las sociedades del Banco Santander en España (sin incluir Banesto), Reino Unido, Portugal y Brasil.
- Integración de la unidad de Compras en la factoría especialista "Aquanima" en los principales bancos del Grupo.
- Configuración de Gesban como factoría especialista en facturación y pagos a proveedores.

Objetivos 2009

- Consolidación de Aquanima como la Central de Compras del Grupo.
- Expansión de Gesban a nuevos Bancos / Sociedades como Central de Facturación y Pago a Proveedores.
- Mejora de los mecanismos de conocimiento y evaluación de nuestros proveedores.
- Mejora de los sistemas de facturación y pago a proveedores.
- Consulta on line de órdenes de pedido y facturas en proceso de pago.

Perfil de nuestros proveedores

La gestión de compras se realiza mediante procesos rigurosos de selección y análisis de proveedores con el objetivo de establecer con ellos relaciones estables y participativas que garanticen la calidad y disponibilidad de sus productos y servicios.

El Grupo Santander tuvo durante 2008 un gasto con terceros de 5.288 millones de euros. Este volumen se distribuye entre cinco grandes categorías de compra:

- Tecnología y Telecomunicaciones.
- Publicidad y Marketing Promocional.
- Servicios Externos.
- Suministros al Negocio.
- Infraestructura e Inmuebles.

El Grupo mantiene relaciones comerciales estables con una base de 3.219 proveedores, cada uno de los cuales factura al Grupo una cantidad anual superior a 50.000 euros, siendo la gran mayoría de ellos (95%) proveedores locales (proveedores con operaciones en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra y la facturación).

Principios del Modelo de Compra

1. Transparencia e igualdad de oportunidades
El Banco, a través de la empresa Aquanima, apuesta por la igualdad de oportunidades y la transparencia en la compra.

- **Oportunidades para convertirse en proveedor del Grupo** a través de un proceso corporativo de registro y homologación de proveedores, que determina, mediante criterios objetivos, la idoneidad y capacidad de una compañía para convertirse en suministrador del Banco.

  Se trata de un proceso abierto a la participación de cualquier nueva empresa, lo que garantiza que la base de proveedores sea dinámica y que nuestros mecanismos de compra sean una oportunidad de negocio y crecimiento para cualquier proveedor que reúna las condiciones mínimas exigidas por el Grupo.

- **Transparencia en los procesos de comunicación de nuevas compras** y en los criterios de adjudicación de contratos a proveedores. Durante 2008 se ha intensificado el uso de instrumentos electrónicos de formalización de requerimientos de compra (RFQ electrónico) y se ha consolidado el uso de las subastas como procedimiento final de adjudicación. En 2008 se han celebrado eventos de subasta electrónica por un volumen total de 593 millones de euros.

Dialogamos con nuestros proveedores

Foros con proveedores

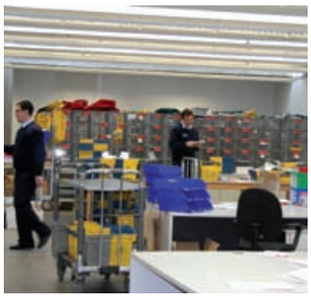
Gestores globales de compras

Especialistas de compra electrónica

Proveedores homologados en España: 600

Proveedores homologados en otros países: 2.944

Reuniones presenciales con 500 proveedores



2. Mayor eficiencia en la compra
El Grupo sigue invirtiendo en tecnologías relacionadas con la compra, lo que nos permite reducir costes. Se ha prestado especial atención a la mejora de los procesos de aprovisionamiento y facturación electrónica. Así, se han incorporado funcionalidades dirigidas a:

- **Compra por catálogo** que permite el envío de órdenes de pedido directas a los proveedores sin la intervención manual del departamento de compras.
- **Facturación electrónica,** que facilita la optimización de tiempos de pago.

3. Especialización de las funciones de compras y pago a proveedores
El Grupo cuenta con compañías especializadas en los procesos de compras (Aquanima) y pago a proveedores (Gesban) que permiten maximizar la eficiencia y la productividad. Su funcionamiento, como factorías especializadas que trabajan para los distintos Bancos del Grupo, permiten reducir los costes y mantener la mejora calidad de servicio.

4. Compromiso Social y Ambiental del Proveedor
En los procesos de negociación con los proveedores se incluye un documento, el Compromiso Social y Medioambiental, que informa de la necesidad de cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, firmados por el Banco.

En el ejercicio 2008 el Banco no ha considerado necesario realizar revisiones en materia de derechos humanos a los proveedores del Grupo.

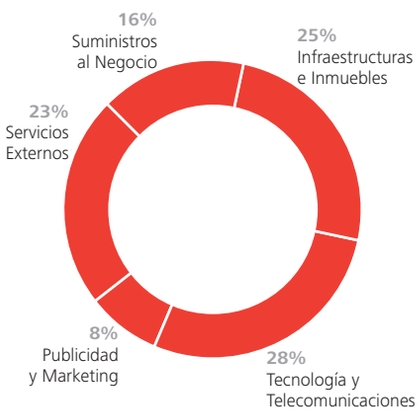
Canales de Comunicación con nuestros proveedores

Este año se ha realizado un esfuerzo especial para mejorar los canales de comunicación con nuestros proveedores. Entre las iniciativas más relevantes destacan:

- Se han celebrado reuniones presenciales con más de 500 proveedores en España, Portugal, Brasil, Chile y México con el objetivo de compartir las nuevas prácticas y sistemas de compra del Grupo. A través de estas sesiones se han compartido con los proveedores más relevantes cuestiones relativas a concursos, gestión de órdenes de pedido y tratamiento de facturas.
- Se ha puesto en funcionamiento una versión mejorada del Portal del Proveedor. Este espacio *on line* está dirigido a facilitar nuestra comunicación con todo proveedor actual o potencial del Grupo y dispone de apartados especiales de registro, consulta de concursos, consulta de reglas de subasta y condiciones de adjudicación, etc.
- Se ha realizado un Plan de Visitas a proveedores por parte de los gestores especializados de Aquanima. Estas visitas permiten conocer *in situ* las fortalezas y las principales actividades de cada proveedor, para su consideración en futuros concursos.

Volumen de pagos por categoría

100% = 5.288 millones de euros



Dimensión

Milliones de euros	2008	2007
Gestión según el Modelo Global	3.384	3.313
Volumen de compra electrónica gestionada	593	597

Principales proveedores, por importe de la compra

	España	Portugal	Reino Unido	Brasil	México	Chile	Resto	Total
50.000 - 300.000 euros	152	77	571	373	156	178	483	**1.990**
300.000 - 1mm euros	70	29	166	167	49	75	169	**725**
> 1mm euros	53	20	139	115	46	33	98	**504**
Total	**275**	**126**	**875**	**655**	**251**	**286**	**750**	**3.219**

Un entorno sostenible:

Santander Universidades

83 millones de euros dedicados en 2008 a proyectos de cooperación con la Universidad.

Compromiso

Promover la educación y la investigación como la mejor manera de contribuir al progreso social y económico de las comunidades en las que Santander desarrolla su actividad.

Balance 2008

- Consolidación de la dimensión internacional con la puesta en marcha de nuevos convenios de colaboración en Reino Unido, China, Estados Unidos, Rusia y Marruecos.
- Estímulo de la movilidad internacional de estudiantes y profesores con el programa de becas Santander Universidades.
- Lanzamiento de la Red Universitaria Iberoamericana de Incubación de Empresas.
- Fomento del español en las universidades de habla no hispana, en colaboración con el Instituto Cervantes y la Fundación Campus Comillas.
- 166.219 primeros empleos a través de la alianza entre Universia y Trabajando.com.
- Más de 3 millones de Tarjetas Universitarias Inteligentes (TUI).
- Extensión de Universia a 4 nuevos países.

Objetivos 2009

- Lanzamiento de nuevos programas internacionales de cooperación interuniversitaria.
- Fomento de la relación entre las universidades de América y las de Europa y Asia.
- Consolidar la alianza entre Universia y Trabajando.com, incrementando el empleo de jóvenes iberoamericanos.
- Extensión de Universia a nuevos países iberoamericanos.

Un programa único en el mundo

El Grupo desarrolla desde hace años Santander Universidades, un programa de colaboración con las universidades iberoamericanas que constituye el eje de la Responsabilidad Social Corporativa del Banco. El programa se asienta en el convencimiento de que la mejor manera de contribuir al crecimiento y al progreso económico y social es apoyando el sistema de educación superior y de investigación.

La aportación de Banco Santander a proyectos de cooperación con las universidades sumó 83 millones de euros en 2008.

La División Global Santander Universidades impulsa, desarrolla y coordina el compromiso del Grupo con la educación superior a través de una alianza única entre el mundo empresarial y el universitario. El Banco mantiene acuerdos de colaboración con 700 universidades de España, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina, Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela, EE.UU., China, Rusia y Marruecos.

El modelo de relación con las universidades es una forma de apoyar a estas instituciones y a sus colectivos, y también es un instrumento que facilita la cooperación entre las universidades.

Líneas de actuación

La colaboración del Banco con las universidades se articula a través de cuatro grandes líneas de actuación:

- Los convenios integrales de colaboración, de carácter institucional, tecnológico y financiero, que se mantienen con cada una de las universidades.
- La puesta en marcha de programas transversales que agrupan a varias universidades. Es el caso de los programas de movilidad internacional o la Red Universitaria Iberoamericana de Incubación de Empresas.
- La colaboración con redes académicas internacionales.
- El apoyo a proyectos globales como Universia, la mayor red universitaria que existe en internet, y la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, uno de los portales más importantes sobre el patrimonio cultural iberoamericano.

Dialogamos con las universidades

Proyectos de colaboración: 2.820

Cátedras Santander: 79

Acuerdos de colaboración: 700 universidades

Universidades en Universia: 1.100

Programa de Becas

Las becas ofrecidas por el Banco se dedican a:

- Facilitar el acceso de los colectivos menos favorecidos a la Universidad.
- Ayudar en la formación de doctores e investigadores.
- Favorecer la movilidad nacional e internacional de estudiantes y profesores.
- Prácticas profesionales

El programa de becas Luso-Brasileño, el apoyo a la Red de Macro Universidades o las becas de formación de doctores para universitarios iberoamericanos, son algunos de los programas de becas que muestran el esfuerzo del Banco por apoyar la excelencia universitaria.

Internacionalización universitaria

Los programas de becas de movilidad internacional y la creación de redes universitarias son la pieza clave de la estrategia de Santander para favorecer la internacionalización de la actividad universitaria.

En 2008, 6.840 miembros de la comunidad universitaria disfrutaron de becas de movilidad nacional e internacional ofrecidas por Santander.

Innovación y transferencia del conocimiento

En los últimos años, las universidades se han volcado en dar un fuerte impulso a la investigación orientada a su transferencia al sector productivo, a la creación de empresas de origen universitario y al desarrollo de una cultura emprendedora.

En el pasado ejercicio, el Grupo realizó un importante esfuerzo en el apoyo a iniciativas relacionadas con la innovación y el fomento de la cultura emprendedora.

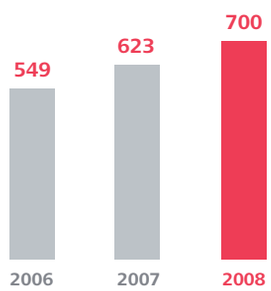
Durante 2008, Santander ha colaborado en 35 proyectos de incubación de empresa lo que permitió la puesta en marcha de 300 nuevas empresas universitarias.

Mención especial merece la Red Universitaria Iberoamericana para Incubación de Empresas (REDEMPRENDIA) que, con el objetivo de promover la cultura emprendedora, suma esfuerzos y experiencias de doce universidades españolas y latinoamericanas y que cuenta con el apoyo de Banco Santander.

También en 2008, Santander colaboró con 15 parques científicos y tecnológicos universitarios y se pusieron en marcha diferentes convocatorias a premios a la innovación y al espíritu emprendedor a los que se han presentado más de 3.500 proyectos.

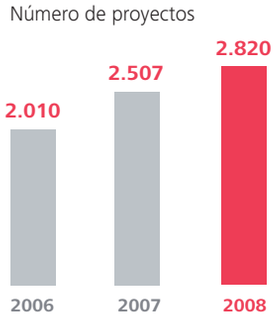
Convenios de colaboración

Número de convenios



Proyectos financiados en el marco de los convenios

Número de proyectos



Distribución de las becas y ayudas al estudio

	2008	2007
Becas de estudio	10.807	8.499
Movilidad nacional e internacional	6.840	6.313
Acceso, investigación y especialización docente	3.973	2.186
Prácticas profesionales	3.858	3.771
Total	**14.665**	**12.270**

Santander Universidades en cifras

700 convenios de colaboración con Universidades en 20 países

2.820 proyectos financiados

200 universidades con Tarjeta Universitaria Inteligente

14.665 becas y ayudas al estudio

6.840 becas de movilidad nacional e internacional

120 proyectos que fomentan la innovación universitaria

35 proyectos de incubación de empresas

300 nuevas empresas universitarias

Investigación Universitaria
Ejes de la colaboración

Docencia
- Patrocinio de cátedras, financiación de estancias de profesores visitantes, programas de formación de profesores y doctorandos.
- Programas de becas para el acceso a estudios y de movilidad nacional o internacional de estudiantes.
- Desarrollo de programas docentes online.

Investigación
- Programas de becas para la formación y especialización de investigadores.
- Ayudas a centros y equipos de investigación.
- Financiación de proyectos de investigación.

Transferencia de conocimiento
- Programas que analizan y ponen en valor proyectos de investigación para su futura transferencia al sector productivo.
- Desarrollo de incubadoras de empresas de origen universitario.
- Premios a la innovación y a emprendedores.

Relación Universidad-Empresa
- Sociedades universitarias.
- Parques científicos.
- Foros universidad-empresa.

Servicios financieros
- Oferta de servicios financieros en condiciones preferentes.
- Oficinas bancarias universitarias.

Internacionalización de la Universidad
- Apoyo a redes de cooperación universitaria.
- Programas docentes y de investigación internacionales.
- Impulso a programas de transferencia de conocimiento entre universidades de varios paises.
- Programas de movilidad internacional de estudiantes y profesores.

Gestión universitaria
- Apoyo al desarrollo de software específico para la gestión universitaria.
- Difusión de las tecnologías de la información en la Universidad (campus virtuales, aulas informáticas y digitalización de fondos bibliográficos).
- Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI).

Cátedras universitarias Santander

Santander ha promovido la creación de 79 cátedras especializadas de investigación y docencia formadas, en muchos casos, por equipos multidisciplinares de varias universidades.

Los trabajos de estos grupos están centrados, en su mayoría, en proyectos de responsabilidad social, empresa familiar, innovación y cultura emprendedora.

Las cátedras de Sostenibilidad son las siguientes:

- **Universidad de Alcalá de Henares**
  Cátedra de Responsabilidad Social Empresarial.
- **Universidad Antonio de Nebrija**
  Cátedra para el estudio de los Derechos Humanos. Análisis de la Responsabilidad Social de la Empresa-Santander.
- **Universidad de Cádiz**
  Cátedra UNESCO. Desarrollo Costero Sostenible.
- **Universidad Camilo José Cela**
  Cátedra Para Promover una Educación Democrática de la Ciudadanía, el Cumplimiento de los Derechos Humanos y la Formación del Pensamiento Social Crítico.
- **Universidad de Cantabria**
  Cátedra Euroamérica de protección Jurídica de los Consumidores.
- **CEU Fundación Universitaria San Pablo**
  Cátedra de Desarrollo Sostenible.
  Cátedra de Economía solidaria (Universitat Abat Oliba CEU - Barcelona).
- **Universidad de Extremadura**
  Cátedra de Derechos Humanos *Manuel de Lardizabal*.
- **Universidad Francisco de Vitoria**
  Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa.
- **Universidad de Salamanca**
  Cátedra de Responsabilidad Social Corporativa.

Universia

Universia se ha ido consolidando como una Red que actualmente agrupa a 1.100 universidades de 15 países de Iberomérica. Además de los servicios para la comunidad universitaria que ofrece en los portales de Internet, desarrolla e impulsa acciones fuera del espacio virtual.

El marco estratégico de Universia para el periodo 2008-2010 incluye cuatro líneas estratégicas:

- Formación
- Empleo
- Observatorio
- Redes Sociales.

Banco Santander asume el mecenazgo de este Proyecto.

En 2008 se han registrado 6,9 millones de navegadores únicos mensuales.

En 2008, Universia ha iniciado un proceso de expansión a nuevos países. Esto ha supuesto concluir el año con 20 nuevas universidades socias de Panamá, Paraguay, República Dominicana y Andorra. La expansión continuará a lo largo de 2009 y 2010.

Proyectos Estratégicos de Universia

Formación

- Revistas académicas: Universia promueve cuatro revistas académicas a nivel global: Universia Business Review, Universia Knowledge Wharton, Globalización, Competitividad y Gobierno y Revista de Historia Iberoamericana. Un total de 98.250 usuarios han visitado estas publicaciones en 2008.
- OpenCourseWare: Universia lidera el consorcio de Iberoamérica para incluir material docente en abierto. En 2008, 476 asignaturas y 87 universidades socias se han incorporado a OCW, lo que ha generado un tráfico medio mensual de más de 35.000 usuarios únicos.
- Biblioteca de Recursos: la Biblioteca de Recursos cuenta con más de 4 millones de referencias provenientes de 110 instituciones y ha sido visitada por 1 millón de usuarios únicos (media mensual) en 2008.

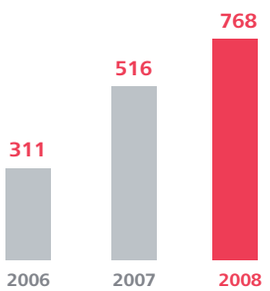
Primer Empleo

- Primer empleo: desde 2005 Universia promueve el empleo y las prácticas para universitarios iberoamericanos. En 2008, 166.219 universitarios han conseguido empleo a través del portal www.universia.com. Un total de 357.120 jóvenes han accedido a empleo y prácticas gestionadas por Universia en los últimos tres años.
- Alianza con Trabajando.com: en 2008 Universia ha cerrado una alianza con la empresa chilena Trabajando.com para toda Iberoamerica. Ello permitirá incrementar la gestión de empleo y añadir valor añadido a los servicios de empleo universitarios, a través de portales personalizados.

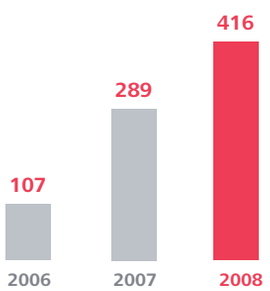
Proyectos estratégicos de empleo

En miles

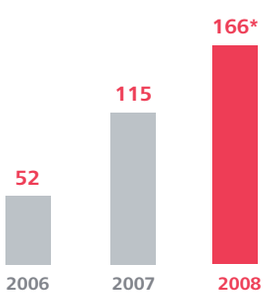
Currícula en los portales



Vacantes ofertadas



Inserciones laborales



* Métrica: datos estimados sobre el 40% de los curricula
Fuente: Universia / Trabajando.com

Universia en cifras

1.100 universidades socias

15 países en Iberoamérica

10,9 millones de estudiantes

885.000 profesores

166.219 universitarios accedieron al primer empleo

6,9 millones de navegadores únicos (media mensual)

Observatorio

- Tendencias 08: este evento sobre iniciativas universitarias en todo el mundo, está dirigido a los rectores y cargos académicos iberoamericanos y ha reunido a 705 personas de 269 universidades en Argentina, Chile, Colombia, España, México, Perú, Puerto Rico y Venezuela.
- Innoversia: Dirigido a investigadores y empresas, este nuevo Portal permite a las empresas incluir necesidades de investigación aplicada para que puedan ser desarrolladas por investigadores universitarios de diferentes áreas.

Redes Sociales

- Blogs corporativos: el pasado año se registraron 69.796 usuarios únicos mensuales en los blogs corporativos Universia, fundamentalmente en temas relacionados con el empleo, la movilidad internacional, las nuevas tecnologías y el cine.
- Conciertos: 19.000 jóvenes universitarios han asistido a los catorce conciertos organizados por Universia España y Chile.
- I Copa Universia de Fútbol, celebrada en Uruguay, con la participación de estudiantes universitarios de Brasil, Chile, Argentina, Colombia, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

Becas Fernando Alonso

Universia ha puesto en marcha un programa especial de becas para estudiantes bajo el nombre Becas Universia-Fernando Alonso. En total, 300 becas se destinaron a ayudar la movilidad internacional y 100 a prácticas profesionales.

La vinculación con Fernando Alonso ha reforzado la notoriedad del programa y ha contribuido a su difusión internacional.

Santander Universidades y la cooperación al desarrollo

La Universidad Complutense de Madrid cuenta con el patrocinio de Banco Santander para organizar, desde hace cuatro años, una convocatoria para financiar proyectos de cooperación al desarrollo.

La aportación total del Banco en este período ha ascendido a 2,9 millones de euros que se han destinado a 120 proyectos.

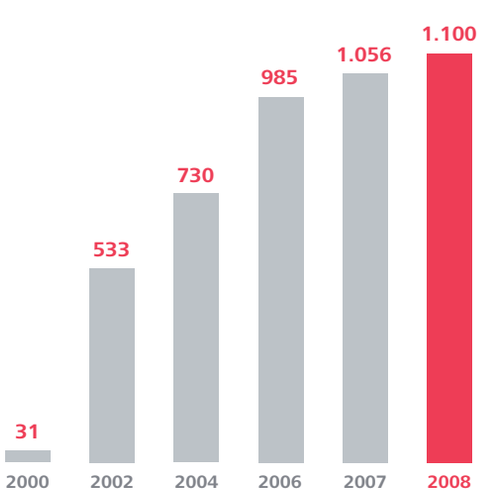
Entre los proyectos financiados, por ejemplo, se encuentra uno cuyo objetivo es curar la ceguera relacionada con las cataratas en Paraguay, que se enmarca en el proyecto Visión 2020 de la Organización Mundial de la Salud, que pretende eliminar la ceguera evitable en todo el planeta.

Universidades por países, en Universia

	Colectivo Universia*	Instituciones Socias
España	1.522.106	77
Portugal	313.785	20
Brasil	2.508.361	257
México	2.125.439	401
Chile	501.191	57
Argentina	1.637.480	74
Venezuela	1.175.188	48
Colombia	630.377	60
Puerto Rico	221.440	16
Uruguay	110.313	5
Perú	626.598	65
Panamá	129.974	5
Paraguay	87.448	5
Rep. Dominicana	247.290	9
Andorra	1.172	1
Total Universia	**11.838.162**	**1.100**

* Estudiantes y profesores de las instituciones socias de Universia

Universidades socias de Universia



Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes

La Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (www.cervantesvirtual.com), fue creada por iniciativa del Banco Santander, la Universidad de Alicante y la Fundación Marcelino Botín con el fin de difundir la cultura iberoamericana en el mundo.

Desde su nacimiento, hace 10 años, ha incorporado más de 100.000 registros bibliográficos a sus fondos, que están disponibles en la Red de forma gratuita.

Entre los contenidos más importantes incluidos en 2008 destacan los espacios dedicados a varios de los nombres imprescindibles de la literatura española (Gonzalo de Berceo, Santa Teresa de Jesús, San Juan de la Cruz, Fray Luis de León, Góngora, Espronceda, Blasco Ibáñez o Lorca) o el portal sobre el Bicentenario de la Guerra de la Independencia española, realizado en colaboración con el Ministerio de Defensa.

Estas secciones enriquecen un fondo en el que destacan:

- la Biblioteca de Signos, dedicada a personas con discapacidades auditivas
- la Fonoteca, pensada para personas con problemas visuales y como biblioteca de voces, que presenta más de 1.000 piezas en formato sonoro, algunas en la propia voz de sus autores.

En 2008, la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes superó los 172 millones de consultas a sus fondos, lo que supone un crecimiento del 20% con respecto a los resultados de 2007.

Fundación Universia

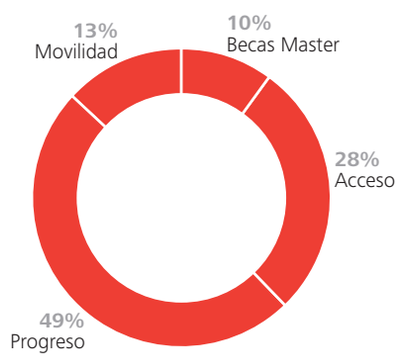
Fundación Universia tiene como objetivo la inserción laboral de estudiantes universitarios con discapacidad. Para ello, impulsa la igualdad de oportunidades aumentando las posibilidades de competencia en el mercado para estos profesionales.

Entre sus principales acciones, destacan:

- Las *Becas Capacitas*: promueven el acceso, el progreso y la movilidad internacional de los estudiantes universitarios con discapacidad. Tras el éxito del programa piloto de 2007, en 2008 se ha realizado la primera convocatoria de ayudas económicas y técnicas en la que han participado estudiantes de 37 Universidades.
- El *Banco de Productos de Apoyo*: fundación Universia ha adquirido diferentes dispositivos, equipos, instrumentos, tecnologías y software para mitigar las limitaciones en la actividad de las personas con discapacidad. El banco se gestiona a través de un sistema de préstamo gratuito para facilitar el desarrollo formativo y las prácticas profesionales de estudiantes con discapacidad y así favorecer su autonomía e integración.
- El programa *Incluye*: incentiva las prácticas profesionales de estudiantes universitarios con discapacidad. Su objetivo es, por un parte, que la empresa reconozca e identifique el talento de estas personas y, por otra, que los estudiantes con discapacidad tengan la oportunidad de adquirir la experiencia profesional necesaria para su plena inserción en el mercado laboral.

La información se puede ampliar en www.fundacionuniversia.net.

Becas Fundación Universia 2008



Un entorno sostenible:

Acción social y cultural

El Banco participa en el desarrollo de las comunidades más desfavorecidas en colaboración con empleados y clientes.

Compromiso

Contribuir a la bancarización y al desarrollo cultural, social y educativo de las comunidades donde el Banco está presente, a través de proyectos que cuentan con la participación directa de clientes y empleados.

Balance 2008

- Nuevos programas de acción social revisados y adaptados a las necesidades de cada comunidad.
- Ampliación de la información de actividades en RSC a empleados, clientes y accionistas.
- Implicación de los empleados en la Acción Social del Banco a través de la *Semana Santander eres tú.*

Objetivos 2009

- Consolidar la *Semana Santander eres tú* como eje de la política de identificación corporativa y como punto de encuentro para empleados y clientes en materia de acción social.
- Ampliar las actividades del Córner Solidario, con acceso remoto desde las oficinas.
- Apoyar el desarrollo del voluntariado por parte de los empleados.

Perfil de la acción social

El Banco se implica en las comunidades en las que está presente y, todos los años, empleados y clientes participan en proyectos de carácter social con el objetivo de ofrecer recursos económicos y humanos al desarrollo local.

Los proyectos de apoyo a los colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social se agrupan en tres categorías atendiendo al perfil de las necesidades que presentan tanto los individuos como su comunidad:

- Proyectos de desarrollo educativo dirigidos a estudiantes y personas con escasos recursos y en riesgo de exclusión social y económica.
- Proyectos de cooperación al desarrollo en colaboración con instituciones y entidades públicas y privadas de reconocido prestigio.
- Proyectos de coparticipación de clientes y empleados a través de donaciones a organizaciones no gubernamentales y proyectos de voluntariado en horario laboral.

Paralelamente a estas actividades desarrolladas desde el Banco, las Fundaciones del Grupo se ocupan del desarrollo de iniciativas en el ámbito cultural, social y medioambiental.

El Banco adapta los objetivos y las metas de los proyectos locales a las circunstancias sociales y económicas de cada país. En la mayor parte de los casos se trata de sus programas de acción social y cultural que tienen vocación a medio y largo plazo, lo que delimita los patrocinios puntuales.

Dialogamos con el tercer sector

Las Fundaciones son un canal de diálogo permanente con la sociedad

Santander al día: Noticias semanales sobre RSC

Semana Santander eres tú

Jornadas de Comercio Justo

Relaciones estables con ONGs

El Banco mantiene relaciones con diversas ONGs en todo el mundo y facilita la relación entre éstas y los empleados. Como ejemplo, en España, el Corner Solidario, en la sede operativa del Banco, es un punto de encuentro entre los empleados y las entidades sin ánimo de lucro.

De esta forma, los empleados tienen acceso de primera mano a información sobre las necesidades del tercer sector, sobre posibles actuaciones de voluntariado o sobre otras formas de colaboración. Las ONGs, por su parte, pueden informar de sus actividades, ofrecer productos de comercio justo, promover causas solidarias o solicitar financiación para sus proyectos.

Los principales objetivos del Corner son:

- Dinamizar y catalizar las iniciativas sociales y medioambientales de los empleados
- Actuar como centro de organización de las actividades de voluntariado
- Difundir e informar sobre la actividad de las entidades no lucrativas
- Sensibilizar a los empleados con jornadas de comercio justo, exposiciones, charlas y reuniones

Semana Santander eres tú: profesionales solidarios

En 2008 se celebró la primera *Semana Santander eres tú*, una iniciativa de Recursos Humanos dirigida a todos los profesionales del Grupo, con el objetivo, además de celebrar el sentido de pertenencia al Banco, de invitar a los profesionales a informarse sobre las actividades de Responsabilidad Social Corporativa del Banco y participar en proyectos a favor de una sociedad más justa y solidaria.

Este espíritu de solidaridad se plasmó en la camiseta solidaria, símbolo y a la vez vehículo que se utilizó en muchos países para recaudar fondos destinados a las causas benéficas que el Banco tiene en marcha. La camiseta se manifestó como la expresión del orgullo de pertenencia, y fue utilizada por muchos empleados en los diferentes actos deportivos y sociales.

La respuesta de todos los equipos de los diferentes países del Grupo fue sobresaliente. Los fondos recaudados en cada país se destinaron a distintas causas, desde la construcción de viviendas para personas sin hogar, a la adquisición de materiales educativos, la donación a hogares de niños sin recursos, la ayuda a familias damnificadas por desastres naturales en Latinoamérica, hasta donaciones a fundaciones dedicadas a la salud y la discapacidad.

Gestión y transparencia informativa

El Banco colabora con diversas instituciones para fomentar la transparencia informativa. En particular en España, el Banco colabora con la Fundación Lealtad y forma parte del grupo de Instituciones Promotoras de la Transparencia de las ONG's que coordina la Fundación. Asimismo, en Reino Unido el Banco emplea la metodología LBG (London Benchmarking Group) que permite gestionar, evaluar y reportar la contribución de cada iniciativa a la comunidad. De esta forma, Santander contribuye al apoyo y la promoción de la gestión y transparencia informativa en el tercer sector.

Proyectos de Desarrollo Educativo

El Banco tiene distintas iniciativas dirigidas especialmente a niños y a jóvenes en riesgo de exclusión social

España, Red Santander
- Fundación Deporte y Desafío: Banco Santander colabora anualmente con esta fundación posibilitando la integración social de personas discapacitadas a través de la práctica del deporte y actividades al aire libre, impartiendo cursos de esquí alpino adaptado en Sierra Nevada (Granada) y natación y padel en la Ciudad Financiera.

España, ISBAN
- El *Aula Tecnológica ISBAN* abre sus puertas para formar a jóvenes discapacitados, con el apoyo de voluntarios de ISBAN y con la colaboración de educadores de la Fundación Síndrome de Down de Madrid.

España, Banesto
- Con la cuenta infantil Pro UNICEF Banesto dona el 1% de los saldos medios de las cuentas al programa Proandes de UNICEF.

Portugal
- Santander Totta ha apoyado desde su primera edición a *Vision Braille*, revista mensual gratuita para invidentes.
- El Banco es miembro de la Fundación CEBI para el Desarrollo Comunitario de Alverca, que ofrece actividades de enseñanza diaria para jóvenes, residencias para personas mayores y un centro social de emergencia para niños.

Reino Unido
- Abbey ayuda a quienes tienen a su cargo a personas dependientes con un programa que incluye formación y asesoramiento financiero.

Brasil
- Curso *pre-vestibular* para jóvenes de bajos recursos que ingresan en la universidad a través de un curso previo. Cada año, 30 estudiantes reciben becas de ayuda, material didáctico, comida, transporte y orientación profesional.
- *Prêmio Educar para Igualdade Racial,* destinado a incluir la cuestión de la pluralidad cultural y la diversidad en los proyectos educativos y en las prácticas escolares con el fin de eliminar la discriminación.
- *Talentos da Maturidade* es un concurso que tiene como objetivo fomentar la cultura de la población de edad avanzada.

México
- Santander financia un proyecto cultural y una escuela de artes y oficios en Santa Fe para generar mano de obra cualificada en la región.

Chile
- La Fundación Belén Educa tiene como objetivo educar a niños y jóvenes en sectores de extrema pobreza. El Banco colabora con becas de estudios, clases de inglés y prácticas laborales.
- El *Programa Ordenadores* para la Comunidad pretende acortar la brecha tecnológica y dar las herramientas a niños y jóvenes de escasos recursos económicos.

Argentina
- Centro Educativo *Pescar-Santander*, un programa que brinda capacitación integral a jóvenes que cursan el último año de la escuela secundaria con el propósito de mejorar su empleabilidad.
- El Banco reforzó su compromiso con el crecimiento de las zonas rurales a través de *Escuelas en Acción*, un programa que aspira a reactivar los establecimientos educativos agrotécnicos de Argentina.
- En alianza con la Fundación Leer, Santander cuenta con *Maratones de Lectura*, un plan de estímulo a la lectura en escuelas públicas de zonas marginadas.
- En alianza con la Fundación Oportunidad, se llevó a cabo el programa *Sumando Herramientas* (antes denominado Del Colegio al Empleo), a través del cual apoya a jóvenes en la búsqueda del primer empleo.

Venezuela
- *Programa de Desarrollo Comunitario en Apure*. Para apoyar el nivel educativo de los estudiantes y realizar seguimiento a la situación nutricional y de desarrollo cognitivo de niños en situación de pobreza.

Colombia
- El programa *Aulas de Aceleración para el Aprendizaje* cuenta con la participación solidaria de los empleados, quienes, con sus aportaciones voluntarias, permiten la escolarización de niños que han abandonado sus estudios por desplazamiento y pobreza. El Banco aporta un peso por cada peso que aporta el empleado y destina los recursos a la Fundación Dividendo por Colombia.

Puerto Rico
- Santander auspició y actuó como anfitrión de Alianza para la Educación de Economía y Finanzas Personales, un concurso de estudiantes de colegio cuyo propósito es promover la educación en economía y finanzas personales en las escuelas.

Proyectos de Cooperación al Desarrollo

Se han llevado a cabo múltiples actividades destinadas a favorecer el desarrollo socioeconómico de las comunidades

España, Red Santander

- Ciclo de conferencias en la Ciudad Financiera: Urmi Basu, fundadora de la organización New Light en Calcuta, participó en las jornadas *Mujeres que cambian el mundo*, con el fin de sensibilizar y promover iniciativas de cooperación al desarrollo y recaudar fondos.
- El Banco colabora con Univer-Sida, una organización para la prevención del VIH-Sida en poblaciones vulnerables en España.

España, Banesto

- *Turismo Solidario y Sostenible* es una iniciativa cuyo objetivo es contribuir al desarrollo del continente africano a través del apoyo de la mujer empresaria y su entorno local en el sector turístico. Consiste en la certificación y evaluación de hoteles y casas rurales potenciando la oferta de servicios complementarios como actividades artesanales y textiles.

Portugal

- *Pão de Todos para Todos* es una iniciativa que consistió en la producción y distribución de diversos tipos de pan con chocolate caliente a personas de una zona marginada.

Reino Unido

- Abbey patrocina el evento sobre igualdad de oportunidades más importante del Reino Unido, los galardones *Opportunity Now*, que contribuye a fomentar la importancia de la diversidad y a demostrar el compromiso que Abbey mantiene con esta causa.
- Asociación de Vivienda *Charitable Trust*: tres proyectos innovadores y sostenibles en los que las asociaciones de vivienda pueden participar en la lucha contra el desempleo de personas que viven en las zonas vulnerables del norte de Inglaterra, Birmingham y Londres.

Brasil

- El Programa *Parceiros em Ação* selecciona y financia diez proyectos educacionales de entidades sociales sin fines de lucro centrados en el acceso a la educación superior.
- Amigo Real facilita a los empleados, clientes y proveedores del Banco a dirigir parte de su impuesto sobre la renta a los Fondos Municipales de Derechos del Niño y del Adolescente.
- *Banco na Escola* pretende contribuir a la calidad de la educación en las escuelas públicas. A través del trabajo voluntario, el Banco pone a su disposición conocimiento sobre cómo tratar con el presupuesto y la gestión escolar de los estudiantes, padres, educadores y comunidad.
- *Projeto Cisternas*, en colaboración con los 20 bancos más grandes del país asociados a la Federación Brasileña de Bancos (Febraban), busca construir tanques cisternas para el uso y conservación de agua para las regiones semiáridas de Brasil.

México

- Santander patrocina la primera edición del Premio UNICEF 2008 que reconoce y promueve los mejores trabajos de investigación sobre Derechos de la Infancia.
- El Día del Niño el *Fideicomiso Por los Niños* de México hizo entrega de dos camionetas al Internado de niñas San Juan Ixhuatepec y a Promoción y Acción Comunitaria.

Chile

- Santander entregó el *Premio Visión Emprendedora 100K-Santander Universidades* a tres proyectos innovadores patrocinados por incubadoras universitarias.

Argentina

- *Ideas que dan trabajo* ha permitido dar empleo a más de 420 personas. Las microempresas seleccionadas son asistidas con capital semilla para su puesta en marcha. Desde este año, la auditoría de gestión y el seguimiento de las propuestas seleccionadas serán realizadas junto a la Fundación Impulsar.
- En 2008, Santander continuó con sus planes para prevenir la desnutrición infantil. La actividad del Banco en este sentido se basó en la asistencia a los comedores de Cáritas y el apoyo a la Red Argentina de Bancos de Alimentos.

Venezuela

- *Campaña Anual de recaudación para la Sociedad Anticancerosa, Fe y Alegría y el Ortopédico Infantil.* A través de la Red Comercial del Banco se colaboró con la distribución de los boletos de Fe y Alegría y Bingo de la Bondad, con el fin de contribuir en la campaña anual de recaudación destinado a la atención de niños y adolescentes.
- Campaña para el programa de UNICEF *Tú puedes hacer que un niño sonría esta navidad*. A través de medios de comunicación masiva como radio y prensa, se invitó a los usuarios de tarjetas a realizar sus compras con cualquiera de sus tarjetas del Banco y, por cada transacción realizada, el Banco realizó un donativo a UNICEF.

Colombia

- El programa *Es Tiempo de Compartir* consiste en la asignación de muebles, enseres y computadores a fundaciones, ONGs e instituciones vinculadas a programas de educación, fortalecimiento escolar y asistencia alimentaria.

Puerto Rico

- El *Programa Contigo* consiste en charlas y talleres para ayudar a personas con bajos ingresos a adquirir conocimientos financieros y a utilizar los servicios bancarios de manera efectiva.

Proyectos de coparticipación con empleados y clientes

Santander colabora con fundaciones y ONGs apoyando las iniciativas de empleados y clientes

España, Red Santander

- Nueva campaña en ayuda a los damnificados del Ecuador tras las últimas inundaciones y riadas. A través de la compañía Latinoenvíos, todos los envíos de dinero a Ecuador tienen un tipo de cambio muy favorable. Además, se abrió una cuenta solidaria que donará un euro por cada envío.
- Por tercer año consecutivo, la Dirección General de Riesgos ha entregado los fondos recaudados durante su Convención Anual a la organización *Save the Children*.

España, Banesto

- Programa tabletas *Plumpy'Nut* en colaboración con UNICEF: el proyecto, con muy buena acogida entre empleados, incentiva a comprar estas tabletas. Es un producto revolucionario a base de cacahuete, aceite, leche en polvo y minerales que salva niños de la desnutrición severa por 20 euros al mes. No necesita agua ni refrigeración y se reparte a las familias para ser administrado en sus viviendas.

Portugal

- Día del Voluntariado en el Hospital Doña Estefanía para remodelar la planta de pediatría.
- Cuenta Feliz Navidad para contribuir a la Oficina de Apoyo al Niño, en asociación con el canal de televisión TVI.

Reino Unido

- Recaudación de fondos para el Hospital de niños Great Ormond Street. Empleados en todo Reino Unido recolectaron fondos para una habitación de juegos en el área de oncología del hospital. La recolección de fondos permitió, además, financiar un proyecto de arte.
- *Abbey Community Events* (ACE): los empleados de Abbey trabajan como voluntarios en 45 proyectos comunales en donde comparten sus conocimientos y experiencia y ofrecen apoyo a obras de beneficencia locales.

Brasil

- *Campanha do Agasalho* para recaudar ropa y mantas en buen estado para donar a las comunidades de bajos recursos y a personas sin hogar.
- En la 6ª edición del *Prêmio Voluntário do Ano*, que reconoce los cinco mejores informes del trabajo voluntario realizado por empleados del Banco, se donó 2.732 dólares a las organizaciones donde los empleados trabajaron como voluntarios.
- *Projeto Escola Brasil* es un programa de voluntariado corporativo centrando en la mejora de la educación de las escuelas públicas.

México

- Santander colabora con familias damnificadas por las inundaciones de Tabasco junto a empresarios mexicanos, creando el fideicomiso privado *Provivah*, con el objetivo de construir viviendas para las 700 familias que quedaron sin techo.

Chile

- *Un Techo para Chile*: un proyecto en el que el Banco, junto a sus clientes, proveedores y empleados, ha reunido fondos y participado en la construcción de viviendas sociales para los más necesitados. Como complemento, el Banco apoya un programa de microcréditos para favorecer la integración social en estas zonas, con un foco especial en las mujeres.
- Santander se suma a la *Campaña 1+1* del Hogar de Cristo. El Banco se compromete a igualar la aportación de sus empleados y lo recaudado se invierte en apoyo al Centro de Rehabilitación Manresa, que acoge a jóvenes en situación de riesgo social.

Argentina

- *Un techo para mi país Argentina* es un proyecto para el cual el Banco convocó a 100 empleados que voluntariamente participaron en la construcción de diez viviendas para familias en extrema pobreza.
- *Teatro Solidario*: un grupo de colaboradores de Santander presenta una obra teatral para niños de escuelas de bajos recursos.

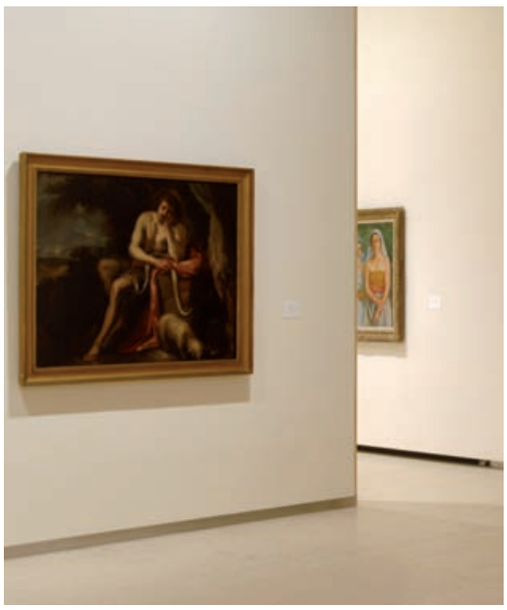
Colombia

- La campaña *Tenemos 1011 Motivos* tiene como fin recolectar entre los profesionales del Grupo regalos de Navidad para niños de escasos recursos. Los regalos recogidos, beneficiaron a niños de 10 Fundaciones propuestas por empleados.

Puerto Rico

- *La esencia de dar gracias*: un grupo de voluntarios de empleados y familiares visitaron a 300 personas sin techo a los que se les entregó artículos de higiene personal y medicinas.

La Fundación Banco Santander tiene una firme vocación cultural, humanística y científica y desarrolla una labor de mecenazgo cultural



FUNDACION Banco Santander

Fundación Banco Santander

La Fundación Banco Santander actúa en los campos del arte, las humanidades, la música, la ciencia y la sostenibilidad *(www.fundacionbancosantander.com).*

Entre las **exposiciones** que la Fundación ha organizado junto a diferentes organismos en 2008 figuran *Forma y valor*, muestra de la colección de monedas tradicionales africanas de la Fundación Jiménez Arellano; *Seicento napoletano*, que ofrecía una selección de lienzos procedentes del Museo di Capodimonte de Nápoles; *Carlos V en Yuste*, con motivo del 450 aniversario de la muerte del Emperador y coincidiendo también con los 600 años en que la orden de los Jerónimos fundó el Monasterio; *Del Greco a Picasso*, los fondos de la Colección Santander viajaron a Málaga para ser exhibidos en las Salas de Exposiciones del Rectorado de la Universidad de la ciudad andaluza; y *Caballeros y caballerías*, coinciendo del quinto centenario de la primera edición conocida del Amadís de Gaula se reunieron en esta exposición un centenar de piezas originales de los siglos XV al XVII.

En **la música,** destaca el proyecto pedagógico y artístico de la Escuela Superior de Música Reina Sofía, centrado en cuatro patrocinios: Cátedra de Piano Fundación Banco Santander, Conciertos del Encuentro de Música y Academia de Santander, el XVI Concurso Internacional de Santander Paloma O´Shea y el IX ciclo de Conciertos para Escolares.

Las humanidades estuvieron presentes en la actividad de la Fundación, un año más, a través de la colaboración con la Fundación Cultural de la Nobleza en la organización del ciclo de conferencias *Biografías e Historia*. Continuando con lo tratado los dos años anteriores sobre los vaivenes entre liberalismo y tradición en España durante el siglo XIX, este ciclo se centró en lo acontecido en torno a este tema durante la década de 1864 a 1874.

En el ámbito de la **investigación científica**, destacó el proyecto *Relaciones y comportamiento en cáncer de colon humano de los genes implicados en la Transición Epitelio-Mesénquima* en la Unidad de Genética Molecular del Cáncer del Servicio de Oncología Médica del Hospital Universitario Puerta de Hierro, con financiación de la Fundación Banco Santander. El objetivo principal es trabajar con pacientes con cáncer de colon en una línea de investigación centrada en los mecanismos implicados en la invasión y la metástasis.

La Sala de Arte, con más de 11.000 visitantes en 2008, acogió diferentes exposiciones, de las que destaca la dedicada a Honoré Daumier, primera muestra individual de este artista francés que se ha realizado en España. Este año la Fundación ha iniciado una nueva actividad expositiva consistente en mostrar temporalmente en la Sala de Arte Santander una obra de otro museo con el fin de entablar conexiones y relaciones artísticas con las obras de la Colección Santander. El programa comenzó con *Retrato de dama en azul* de Raimundo de Madrazo, procedente del Museo de Bellas Artes de Bilbao.

Finalmente, la Fundación Banco Santander ha continuado colaborando en la **recuperación del patrimonio natural** tanto de forma directa como a través de labores de divulgación. En el capítulo de medio ambiente de esta Memoria se ofrece más información referida a las actuaciones de la Fundación Banco Santander a favor del medio ambiente.

Banesto Fundación Cultural

Fundación Cultural Banesto

La Fundación Cultural Banesto fomenta la creación y el desarrollo de empresas tanto dentro de nuestras fronteras (Escuela Banespyme) como en países en vías de desarrollo donde apoya sectores clave para su progreso (turismo solidario y sostenible).

La actividad de la Fundación se completa con otras acciones de impulso de la actividad emprendedora realizada por terceros o que se llevan a cabo desde las áreas de negocio del Banco.

La escuela Banespyme tiene como objetivo promover la creación de empleo en las pymes, impulsando el espíritu emprendedor, el crecimiento empresarial y la adopción de nuevas tecnologías.

La Escuela Banespyme articula su oferta en un formato multicanal combinando actividades presenciales, publicaciones, contenidos multimedia y formación *on line*.

Un entorno sostenible:

Medio ambiente

Santander aporta soluciones financieras y ofrece productos que favorecen la lucha contra el cambio climático.

Compromiso

Desarrollar el negocio bancario preservando el medio ambiente y promover iniciativas que apuestan por la protección, la conservación y la recuperación del medio ambiente y el desarrollo sostenible, con la participación activa de clientes y empleados.

Balance 2008

- Revisión de la Política Social y Ambiental del Grupo.
- Constitución y celebración de tres reuniones del Comité de Sostenibilidad presididas por el consejero delegado.
- Sistematización del análisis del impacto ambiental y social en Project Finance.
- Elaboración de un marco de políticas específicas de ámbito sectorial para la financiación de operaciones en sectores sensibles (armas, energía, aguas, sectores primarios, etc.)
- Medición de los consumos en otros Bancos del Grupo.
- Información global de los principales consumos del Grupo.
- Evaluación de la constitución de un nuevo Fondo de Carbono.
- Medidas de control y optimización de consumo de papel en la Ciudad Financiera Santander.

Objetivos 2009

- Implantación de un proceso más sistemático de análisis del impacto social y ambiental en las operaciones de Project Finance, especialmente en países como Brasil, México o Chile.
- Ampliación de la información sobre operaciones sujetas a los Principios del Ecuador.
- Ampliar el ámbito geográfico actual de la actividad de financiación de instalaciones de energías renovables.
- Ampliación de la certificación ISO 14.001 a otros centros de trabajo del Grupo en Brasil.

Política social y ambiental

La preservación de la naturaleza y la lucha contra el cambio climático son, además de asuntos de carácter ambiental de primer orden, problemas sociales y económicos que suponen riesgos pero que, simultáneamente, ofrecen oportunidades.

Más allá de las obligaciones legales y de las convenciones internacionales, el Banco dispone de una autorregulación que se materializa en la Política Medioambiental, recogida en un documento accesible al público y publicado en el apartado social de la web del Banco (www.santander.com). Esta política está en proceso de actualización, como parte de un proceso de mejora continua que debe permitir al Banco situarse entre las empresas con un mejor comportamiento social y ambiental.

Dentro de este marco general, el Comité de Sostenibilidad es responsable del impulso de iniciativas en responsabilidad social y ambiental, tanto en sus aspectos estratégicos como en la aprobación, gestión y seguimiento de las Políticas que el Banco defina en esta materia. Actualmente, el Grupo está trabajando en la elaboración de Políticas específicas en ámbitos sensibles por su posible impacto social y ambiental.

En Brasil, el Banco cuenta con un importante equipo de desarrollo sostenible que se ha convertido en una referencia internacional en la materia. La alta sensibilidad hacia las cuestiones sociales y ambientales, ha favorecido la rápida implantación de numerosas iniciativas relacionadas con clientes, con empleados y con proveedores, con quienes el Banco colabora ofreciendo cursos de formación y reuniones para compartir mejores prácticas, por medio del programa *Espaço Real de Práticas em Sustentabilidade.*

Consumos totales Grupo Santander en 2008

Agua* 2.469.981 m^3

Agua (m^3)* / Empleado 19,17

Energía eléctrica (kWh) 939 millones

Energía eléctrica (kWh) / Empleado 6.641

Papel (t) 17.950

Papel (t) / Empleado 0,13

AENOR
Gestión Ambiental
UNE-EN ISO 14001
GA-0591/2005

Líneas de Actuación

En materia social y ambiental, el Banco opera con un protocolo que abarca, por una parte, la mejora de la gestión interna y, por otra, el desarrollo de oportunidades de negocio que cuidan el entorno.

Esta doble vertiente se proyecta en cuatro grandes líneas de actuación:

1. Formación, sensibilización, promoción y certificación.
2. Control de emisiones y de consumos internos.
3. Oportunidades de desarrollo de negocio.
4. Análisis social y ambiental en operaciones de crédito a clientes:
   4.1. Los Principios del Ecuador
   4.2. La herramienta VIDA

1. Formación, sensibilización, promoción y certificación
Aquellos empleados cuya actividad tiene un mayor impacto en el medio ambiente así como los que se incorporan al Grupo, reciben información específica.

Importantes centros de trabajo del Grupo cuentan con la certificación ISO 14.001: España, Chile y México.

Además, se exige a los proveedores cuyas actividades tienen impacto ambiental significativo que sus empleados posean la formación y cualificación adecuada.

2. Control de emisiones y de consumos internos
Se han puesto en marcha diferentes iniciativas para el control y la disminución en la utilización de papel y energía eléctrica, ya que suponen los mayores consumos del Banco. A partir de 2008, el Banco ha comenzado a reportar los principales consumos totales del Grupo.

Indicadores de Sostenibilidad para los Servicios Centrales

	2008	2007	2006
Consumos			
Agua (m^3)	157.577	217.546	335.934
Agua (m^3)/habitante	20,07	29,97	39,55
Papel (Kg)	219.700	311.518	315.350
Papel (Kg)/habitante	27,98	42,92	37,13
Papel reciclado/Papel total (%)	52%	44%	51%
Gas Natural (m^3)	2.119.373	2.045.425	2.032.155
Gas Natural (m^3)/habitante	269,90	281,79	239,27
Consumo directo de energía (GJ)	82.677	79.792	79.274
Energía eléctrica (kWh)	81.807.567	76.316.633	72.372.080
Energía eléctrica (kWh)/habitante	10.418	10.514	8.521
Residuos			
Papel y cartón (Kg)	647.670	633.644	476.980
Papel y cartón (Kg)/habitante	82,48	87,29	56,16
Envases, plásticos y latas (Kg)	189.690	128.400	128.840
Envases, plásticos y latas (Kg)/habitante	24,15	17,69	15,17
Tóner (unid.)	4.924	4.331	3.793
Tóner (unid.)/habitante	0,63	0,79	0,45
Vidrio (Kg)	17.860	20.020	19.580
Vidrio (Kg)/habitante	2,27	2,76	2,31
Consumo indirecto de energía (desglosado por fuente y calculado según Energy Balance Sheet, Energy Protocol)	**894.421**	**834.387**	**791.621**
Carbón	381.672	356.054	337.651
Gas Natural	13.572	12.661	12.007
Productos del petróleo	80.294	74.904	71.003
Biomasa	6.804	6.347	6.019
Eólica	5.599	5.223	4.953
Hidráulica	44.832	41.823	39.661
Nuclear	361.648	337.374	319.937
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero			
Emisiones totales de CO_2 (t)[1]	43.669	40.148	41.938
Emisiones indirectas de CO_2 (t)[2]	26.579	25.306	15.325

1 Incluye las emisiones de consumo de energía (gas natural y electricidad). El factor medio de emisión empleado (gramos CO_2/kWh) es el último dato publicado por UNESA en los tres ejercicios; por ello se han ajustado los datos de 2007 y 2006.
2 Incluye emisiones derivadas del desplazamiento diario de los empleados a los Servicios Centrales (recorrido medio estimado por empleado de 40 km.y 5.500 vehículos, según capacidad de aparcamiento) y de los viajes de negocios realizados por los empleados de Banco Santander España (aplicando distancias medidas según clasificación de viajes y factores de emisión según la metodología GHG Protocol).
* Este dato no incluye la red comercial de España.

Santander trabaja en la mejora de la gestión interna y en el desarrollo de oportunidades de negocio que favorecen la protección del medio ambiente

3. Oportunidades de Negocio
Proyectos Energía Renovable
Las energías renovables son aquellas que tienen como origen fuentes de energía naturales no contaminantes. Son energías respetuosas con el medio ambiente ya que no generan emisiones de CO_2 y otros contaminantes atmosféricos. Son energías eficientes, evitan la dependencia exterior, crean puestos de trabajo y contribuyen al desarrollo interterritorial ya que suelen instalarse en zonas rurales.

Santander está presente en el mundo de las tecnologías limpias, especialmente en el sector de las energías renovables, a través de la financiación de instalaciones y proyectos.

En el ámbito de **financiación de instalaciones** de energías renovables, Banco Santander se mantiene como una de las principales entidades mundiales en transacciones en varios países, tales como España, Portugal y Brasil. El importe total de la financiación en 2008 se concretó en la construcción de parques eólicos, proyectos de energía solar fotovoltaica y centrales minihidráulicas.

En el ámbito de la **financiación de proyectos**, Santander opera bajo la estructura denominada Project Finance: financiación de un proyecto, cuya amortización de capital y pago de intereses se realiza con los flujos de caja que genera el propio proyecto.

Otra de las formas en las que el Banco participa en la financiación de energías limpias es el **capital semilla**, con una aportación al capital inicial del proyecto.

Por el número de operaciones en las que ha participado, Santander es líder mundial en **asesoramiento de fusiones y adquisiciones** relacionadas con la energía renovable.

Santander cuenta con una unidad especializada, Asset & Capital Structuring, que promueve y desarrolla proyectos de energía renovable y ofrece servicios que contribuyen a la lucha contra el cambio climático.

La mayoría de estos proyectos promueven el desarrollo de energías limpias tanto en países de la Unión Europea como en países en vías de desarrollo, y forman parte de los Mecanismos de Desarrollo Limpio ante Naciones Unidas y pueden beneficiarse de los Certificados de Reducción de Emisiones (CER's) de gases de efecto invernadero.

Las principales iniciativas se describen a continuación:

- **Proyectos Fotovoltaicos:** el Banco ha promocionado y estructurado proyectos fotovoltáicos y está involucrado en todas las fases de su desarrollo. Para ello, tiene una alianza estratégica con BP Solar, uno de los principales fabricantes de módulos fotovoltaicos del mundo. El proyecto más relevante desarrollado en 2008 es una planta fotovoltaica en Toledo (España), que permitirá reducir la emisión de CO_2 en 7.902 toneladas.
- **Proyectos de plantas de generación eléctrica minihidráulica:** promoción en formato capital semilla de plantas minihidráulicas en Brasil y Chile.
- **Proyectos de plantas de fabricación de pellets:** promoción en formato capital semilla de plantas de fabricación de pellets a partir de residuos forestales en Brasil, para exportación y venta posterior en el mercado europeo. Los pellets de residuos forestales constituyen una biomasa con un alto poder calorífico, y se utilizan tanto para la generación eléctrica en centrales de biomasa como para sistemas de climatización y calderas para la generación de vapor y calor. Los excedentes de residuos en bosques y zona selvática en Brasil constituyen una gran fuente de esta biomasa, lo que hace que este proyecto tenga un gran valor al dar una salida y un tratamiento ambiental viable a los residuos.
- **Proyectos de plantas de generación eléctrica de biomasa:** se trata de productos de origen biológico utilizables para producir electricidad o como combustibles.
- **Proyectos de Parques Eólicos:** promoción de parques eólicos en España, Brasil, México y Uruguay en formato capital semilla. Los grandes recursos de viento de Uruguay y determinadas zonas de Brasil hacen de esta fuente de energía una de las más viables técnica y económicamente, al mismo tiempo que se aprovecha un recurso natural y no contaminante que sustituye la generación eléctrica de combustibles contaminantes.
- **Biocombustibles:** son productos de origen biológico utilizables para generar electricidad o como combustibles y aditivos de derivados del petróleo para el transporte. Se obtienen mediante la transformación de materias primas de origen vegetal como la caña de azúcar, la remolacha, la colza o el girasol.

Fondo de Carbono
El Fondo de Carbono para la Empresa Española FC2E está participado por Santander. Durante 2008, el Fondo desarrolló una dinámica actividad para cubrir las inversiones previstas. Al cierre del ejercicio quedaron incorporadas al portfolio más de 6 MM de Toneladas equivalentes de CO_2 a través de Certificados de Reducción de Emisiones y Unidades de Reducción de Emisiones.

La actividad de este fondo consiste en la compra de los créditos de carbono generados por proyectos de energías renovables y eficiencia energética en países en vías de desarrollo, poniéndolos a disposición de la industria española para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones de reducción de emisiones asumidas de acuerdo con el Plan Nacional de Asignación (PNA).

A través de sus actividades en el Fondo de Carbono, Santander colabora en:

- Facilitar e impulsar la transferencia de tecnología, desde los países desarrollados a los países emergentes.
- Que los países desarrollados colaboren en la financiación de proyectos de energía renovable en países emergentes.
- Facilitar el cumplimiento de reducción de emisiones de las industrias españolas y del resto de la industria europea según el PNA establecido en cada país.

Monetización de Créditos de Carbono
Santander participa activamente en la financiación y promoción de proyectos de energías renovables no convencionales como, por ejemplo, la generación de electricidad a partir del metano generado en vertederos en México.

Santander adquiere por adelantado los derechos que generarán estos proyectos. De esta forma, el promotor del proyecto recibe unos fondos que puede destinar a sufragar parcial o totalmente la inversión.

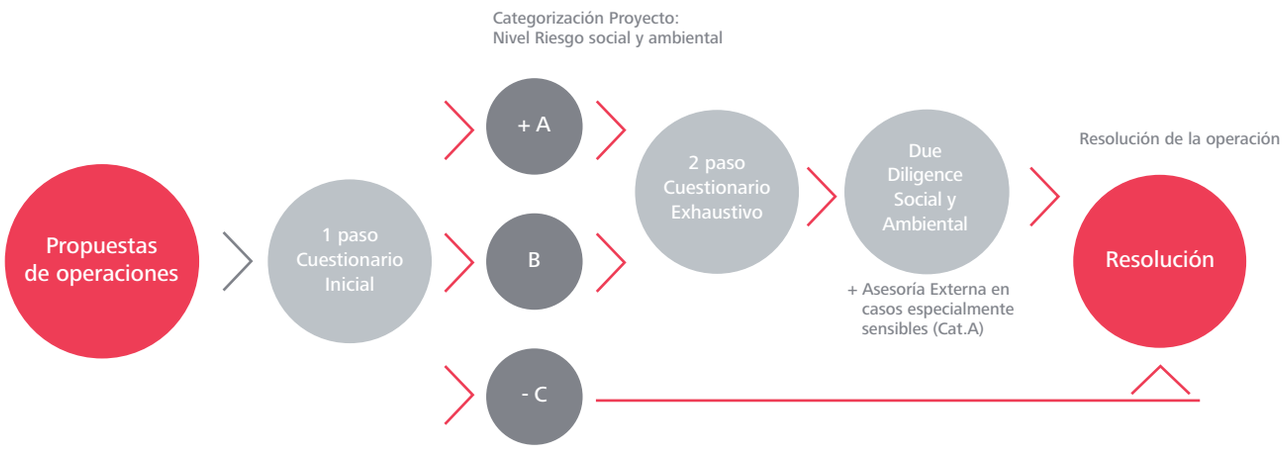
Biogás
Otro tipo de proyectos en los que Santander está trabajando son aquellos de generación de electricidad en granjas a partir del biogás generado por los residuos animales y en vertederos. Estos proyectos tienen como objetivo último que dichas granjas sean autosuficientes en términos energéticos, a la vez que dan solución al impacto ambiental que representan dichos residuos para nuestros clientes.

Green Loan (Abbey)
Abbey lanzó su producto Green Loan desde 2007, un préstamo diseñado específicamente para clientes que deseaban invertir en tecnologías limpias para adaptar sus viviendas o sus vehículos de manera que lograsen una reducción del consumo de energía. Desde su lanzamiento, la ONG *Tree Appeal* planta 5 árboles por cada préstamo de estas características concedido por el Banco. Además, Abbey proporciona información, junto con *Energy Saving Trust*, para mejorar la eficiencia energética de los clientes en su vida diaria.

Leasing fotovoltáico
Como apoyo al Plan de Energías Renovables del gobierno español, que tiene como objetivo que el 20% de la energía consumida en España en 2020 provenga de fuentes limpias, la red comercial Santander ofrece soluciones, llave en mano, para la instalación de plantas generadoras de energía solar fotovoltaica.

La financiación se realiza mediante leasing y el Banco colabora, además, en la elaboración y ejecución del proyecto, en la resolución de trámites administrativos y en el mantenimiento de la instalación durante la vida de la operación. En 2008 se han financiado 516 operaciones de estas características de las que se han beneficiado tanto empresas como organizaciones sin ánimo de lucro y colegios y residencias de personas mayores.

Procedimiento del análisis de riesgo social y ambiental en las operaciones de financiaciones estructuradas



4. Análisis social y ambiental en operaciones de crédito a clientes

4.1. Los Principios del Ecuador y el impacto social y ambiental de las operaciones de financiación de proyectos

Santander siempre ha considerado claves los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis del riesgo y de toma de decisión en sus operaciones de financiación.

Los Principios del Ecuador son un compromiso voluntario que tienen su origen en una iniciativa de la Corporación Financiera Internacional (CFI), la agencia del Banco Mundial para el fomento de las inversiones sostenibles del sector privado en los países en desarrollo. Estos Principios constituyen un estándar internacional para el análisis de las implicaciones sociales y ambientales de las operaciones de Project Finance, que es respetado por Santander y por los principales Bancos internacionales.

La asunción de estos Principios supone el compromiso de evaluar, siguiendo una metodología secuencial, los riesgos sociales y ambientales de los proyectos que se financian en países en desarrollo. Se pretende conceder créditos únicamente para aquellos proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de sus impactos sociales y ambientales, como la protección de la biodiversidad, el empleo de recursos renovables, la protección de la salud humana, la adecuada gestión de los residuos, y la atención a los desplazamientos de población.

El Banco está avanzando para lograr una mayor sistematización del análisis de los aspectos sociales y ambientales en todas las operaciones de Project Finance. Para ello se ha previsto el siguiente procedimiento:

1. Todas las operaciones de financiación de proyectos deberán incorporar la cumplimentación de un cuestionario inicial, de carácter genérico, diseñado para establecer la sensibilidad del proyecto a cuestiones socioambientales (según categorías A, B, C) y el grado de cumplimiento de la operación respecto a los Principios del Ecuador y, por tanto, para determinar si es susceptible de ser financiado.
2. Para aquellos proyectos clasificados dentro de las categorías de mayor riesgo (categorías A y B), se deberá proceder a completar un cuestionario más exhaustivo. A lo largo del ejercicio 2008, un 20% de las operaciones analizadas por Santander se encuadran en las categorías A o B. Brasil, que concentra la mayor parte de estas operaciones, aplica rigurosamente esta metodología.
3. El segundo cuestionario se convierte en la guía para la realización de la due diligence social y ambiental (realizada por asesores externos independientes) y para el seguimiento posterior de la operación, al arrojar los puntos clave que deberán ser analizados y controlados.

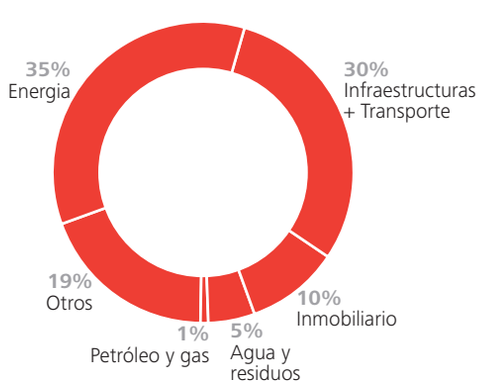
Los cuestionarios se elaboran de manera que reflejen las indicaciones del Comité de Sostenibilidad y las políticas en materia social y ambiental del Banco, de forma que éstas quedan integradas en el proceso de decisión.

Además, se mantiene un diálogo constante con los grupos de interés, que permite adecuar y actualizar los cuestionarios para que reflejen los aspectos técnicos más relevantes.

De este modo, cuando las operaciones de Project Finance llegan a la Comisión Delegada de Riesgos o a los comités correspondientes para su aprobación, la decisión se toma teniendo en cuenta también los aspectos sociales y ambientales. El Banco también imparte formación tanto a los equipos de Riesgos como a los responsables de negocio.

Operaciones de Project Finance 2008

Distribución por sectores de actividad (%)



Santander asume los compromisos marcados por los Principios del Ecuador

4.2. Herramienta VIDA
La herramienta VIDA tiene como principal objetivo la valoración del Riesgo Ambiental de las empresas mediante un sistema progresivo que, atendiendo a la naturaleza del negocio y a sus magnitudes más relevantes, exige un mayor o menor grado de profundidad en el análisis.

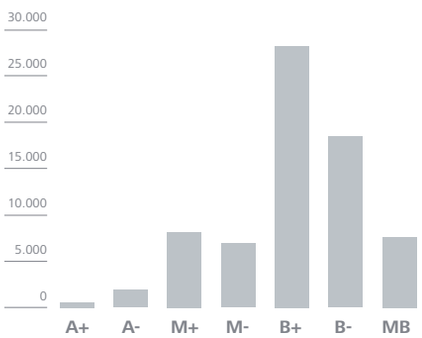
El sistema funciona mediante un cuestionario que se realiza a cada empresa y que se basa en las normas legales y los estándares internacionalmente aceptados, de manera que tenga un alto grado de objetividad.

En 2008 se ha mantenido el análisis medioambiental para todos los clientes en cartera de Banca Comercial Red Santander en España, que alcanzan las 37.084 firmas valoradas, tienen un analista asignado y un riesgo vivo de 70.108 millones de euros.

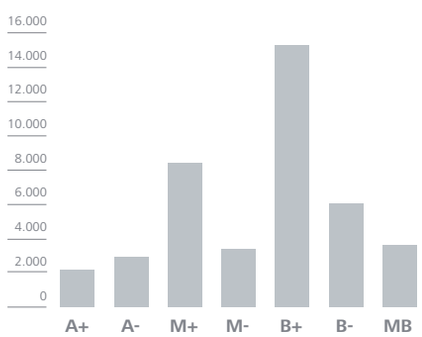
El sistema clasifica las firmas en 7 tramos de riesgo, desde el Muy Bajo hasta el Alto, existiendo los grados intermedios de Bajo y Medio.

Para lograr una adecuada gestión de la herramienta, en el momento de su puesta en marcha se dio formación a directivos y analistas. Por otro lado, la Comisión de Riesgos de Banca Comercial España es informada periódicamente acerca de las operaciones de clientes valorados con la herramienta VIDA.

Clasificación de riesgo ambiental
Millones de euros



Clasificación de riesgo ambiental
Número de empresas



Riesgo ambiental: Compañías evaluadas por sectores, por tramos de riesgo

2008		Nº Clientes	%	Riesgo*	%
(MB)	Muy Bajo	3.179	9	7.415	11
(B-)	Bajo -	5.345	14	18.050	26
(B+)	Bajo +	13.544	37	27.554	39
(M-)	Medio -	3.032	8	6.753	10
(M+)	Medio +	7.470	20	7.950	11
(A-)	Alto -	2.572	7	1.819	3
(A+)	Alto +	1.942	5	567	1
Total		**37.084**	**100**	**70.108**	**100**

* En millones de euros

Presencia en los índices de inversión sostenibles

El Banco forma parte de los principales índices de inversión sostenible, el DJSI y el FTSE4Good. En la última revisión del índice DJSI (Dow Jones Sustainability Index), Santander obtuvo 81 puntos sobre 100 en el apartado referido al cambio climático.

El Banco forma parte de UNEP FI, la iniciativa del medio ambiente de las Naciones Unidas.

UNEP Finance Initiative
Innovative financing for sustainability

En Reino Unido, el Banco forma parte del Forge Group, un grupo de entidades financieras líderes que promueve la integración estratégica del cambio climático en sus operaciones.

El Banco está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) desde 2002.

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

El Grupo participa en el Carbon Disclosure Project (CDP), en apoyo a la lucha contra el cambio climático.

CARBON DISCLOSURE PROJECT

La Fundación Banco Santander y el apoyo al Medio Ambiente

La Fundación Banco Santander ha continuado su labor a favor de la recuperación del patrimonio natural en dos líneas de actuación principales:

- La recuperación de espacios naturales singulares. Entre estas actuaciones destaca la recuperación del Barranco del Hocino (Guadalajara), las praderas marinas de la Reserva Natural de Punta Entinas-Sabinar (Almería), la Reserva Ornitológica de El Planerón (Teruel), la Turbera de Roñanzas (Asturias), el proyecto restauración y mejora de la cuenca alta del río Salobre (Teruel) y la recuperación de la Reserva Biológica La Trapa (Mallorca).
- La divulgación de los retos y oportunidades que presenta la preservación del medio ambiente, a través de diferentes iniciativas:
  - Ciclos de conferencias en el Museo Nacional de Ciencias Naturales de Madrid (150 años de Ecología en España, La era post Kioto), foros (Economía y Sostenibilidad, Agua, turismo y clima) y mesas redondas.
  - Exposiciones (La influencia del entorno en nuestra salud, Química, industria y oficios).
  - Publicaciones: nueva entrega de la colección Cuadernos de Sostenibilidad y Patrimonio Natural (El hidrógeno como vector energético) y nueva edición del Manual de Desarrollo Sostenible (Criterios de restauración de zonas incendiadas).

Otros proyectos de apoyo al medio ambiente

España

- **Día del Árbol en el municipio de Boadilla del Monte:** el Banco y el Ayuntamiento de Boadilla del Monte promueven la recuperación del bosque con la plantación de más de 1.300 árboles autóctonos en los últimos tres años.
- **Fundación Universia:** foro sobre Cambio Climático relativo a las implicaciones del Protocolo post Kioto.
- **II Semana Ecológica:** iniciativa organizada por la Asociación Comité Andaluz de Agricultura Ecológica y patrocinada por el Banco para promover el consumo de alimentos ecológicos.
- **Olivos milenarios**: Banco Santander y la Universidad Politécnica de Madrid han firmado un convenio por el que expertos de la Escuela Superior de Ingenieros de Montes estudiaron y dataron los olivos más representativos de la Ciudad Financiera Santander.
- **Certificación ISO 14001 de AENOR a Golf Santander:** considera entre otros aspectos, la gestión eficiente del agua, el mantenimiento de las especies vegetales y la recuperación de una zona altamente degradada.

Portugal

- **Guía Sostenibilidad:** la Fundación Banco Santander y el Banco presentan la Guía de protección al medio ambiente.
- **Participación en el Festival Verde:** el Banco mostró los últimos productos para la financiación de equipos de energía solar térmica y la producción de energía más limpia.

Reino Unido

- **Donación a *Habitat Heroes*:** programa comunitario de medio ambiente. Provee material de apoyo a profesores para llevar sus lecciones al aire libre y ayudar a los niños a aprender y disfrutar de su medio ambiente local.
- ***BTCV – Easington* Programa Futuros Verdes:** programa financiado por Abbey cuyo objetivo es implicar a la población en actividades medioambientales.

Brasil

- ***Programa Papa-Pilhas*:** Programa de recogida selectiva y gestión de pilas y baterias usadas a través de la red de oficinas del Banco.
- **Plantación de árboles** en la Avda. de las Naciones Unidas con la participación de los empleados del Banco en Brasil.
- **Limpieza de la represa Guarapiranga:** una de las principales fuentes de abastecimiento de São Paulo, fue realizada por empleados del Banco.
- ***Projeto Floresta Real*:** creado para compensar las emisiones del Banco, que contribuye a la plantación de especies endémicas en áreas degradadas.

México

- **Servicio, ahorro y cuidado del medio ambiente:** la nueva herramienta *COLD Estados de Cuenta* ofrece a los clientes de Santander México la posibilidad de obtener sus estados de cuenta en línea con certificación fiscal digital con el fin de utilizar menos papel.
- Santander estableció una alianza con Reforestamos México, A.C. mediante una campaña de donativos en sus cajeros automáticos.
- Santander continuó apoyando diversos programas de dos importantes organismos que protegen el medio ambiente: Ciceana (Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América, A.C.) y la Agrupación Sierra Madre.

Chile

- **Premio sello Verde:** Santander desarrolla un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) que busca promover el uso eficiente del agua, la electricidad y el papel.
- **Reciclado de basura electrónica:** los empleados recopilaron la basura y la depositaron en los lugares habilitados por Recycla Chile S.A.

Argentina

- **Programa de Reciclado de la Fundación Garrahan:** Santander colabora con la Fundación Garrahan a través de sus campañas de reciclado de papel y de tapas de plástico.

Venezuela

- **Reforestación:** Santander realizó una jornada de reforestación en la ciudad de Barquisimeto, con la participación de empleados voluntarios.
- *Programa Palmas por la Vida*. El Banco participó en esta iniciativa para limpiar y fumigar diversas especies de palmas, controlando así las plagas que amenazan la vida de estas plantas emblemáticas de la ciudad de Caracas.

Colombia

- **Campaña de Reciclaje:** los recursos generados con el material reciclado son destinados para el apoyo de las actividades del *Programa Aulas de Aceleración para el Aprendizaje*.

Puerto Rico

- **Campaña de limpieza de playas:** Santander patrocina el Día Internacional de la Limpieza de Costas, uno de los principales esfuerzos ambientales de Puerto Rico con la participación de empleados voluntarios.
- **Programa de reciclaje de papel:** Santander Puerto Rico ha colaborado en la reducción de tala de árboles.

Proceso de elaboración de la Memoria

Banco Santander incorpora cada año nuevos procesos de consulta con objeto de definir qué asuntos son valorados por sus grupos de interés, y por tanto, constituyen un aspecto clave en la gestión y confianza de la sociedad en el Banco. La respuesta a estos asuntos orienta de manera efectiva el enfoque del Santander en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y asegura la calidad y fiabilidad de la información pública que el Grupo dirige a los públicos interesados.

En esta línea, para la preparación de la Memoria se han seguido las mejores prácticas y estándares internacionales más reconocidos, como son la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (GRI-G3) y las normas de la serie AA1000 de AccountAbility (AA1000SES, 2005; AA1000APS y AA1000 AS, 2008).

Participación de los grupos de interés (Inclusividad) y determinación de la materialidad (Relevancia)

Con objeto de actualizar la identificación de los asuntos materiales para el Banco y sus grupos de interés, y en especial en el actual contexto de cambio, el Banco ha llevado a cabo los siguientes procesos:

- Análisis de los temas materiales según el grado de atención de las empresas del sector y los riesgos y oportunidades que dichos temas ofrecen. Dicho análisis se ha apoyado en las recomendaciones emanadas del estudio de materialidad realizado por la consultora KPMG, a través del cual se han identificado los principales temas de preocupación para los grupos de interés así como los aspectos susceptibles de mejora en la información proporcionada en la Memoria de 2007. El estudio se ha basado en un análisis comparativo de memorias de sostenibilidad del sector financiero, la materialidad de los asuntos para los inversores institucionales, los asuntos tratados por los medios de comunicación, y los retos y asuntos considerados por los creadores de opinión sectoriales y en Internet. Adicionalmente, se ha realizado un análisis de los riesgos reputacionales más destacados derivados de los impactos en los medios de comunicación durante este último año, de Banco Santander y el sector financiero.
- Proceso consultivo con 12 expertos y académicos en el ámbito de la sostenibilidad, gobierno corporativo, cooperación al desarrollo, medio ambiente, lucha contra la corrupción, desarrollo local, finanzas responsables y consumidores. Las personas consultadas (mediante entrevistas telefónicas realizadas por terceros) están vinculadas a universidades, escuelas de negocios, observatorios de buen gobierno, think-tanks en materia económica, organizaciones empresariales, fundaciones y ONGs.
  Tal como se anunciaba en la Memoria de 2007, la consulta ha recabado la opinión de organizaciones tanto de Europa (España y UK) como de Latinoamérica (México y Brasil), gracias a las cuales se ha obtenido una imagen global de los temas relevantes para el Grupo, pero también de los aspectos específicos de los diferentes países donde opera el Banco.
- El diálogo y participación de los grupos de interés, tanto internos como externos, se promueve de manera regular a través de los canales de comunicación establecidos por el Banco en su gestión estratégica y operativa de las relaciones con éstos. En concreto:
  - Clientes: El Modelo Corporativo de Clientes y Calidad ha permitido al Grupo disponer de una potente herramienta que amplía el conocimiento de las necesidades de los clientes y mejora las relaciones del Grupo con ellos. Este modelo incluye las encuestas y estudios de satisfacción, los sistemas cada vez más avanzados de recepción y seguimiento de reclamaciones, las líneas telefónicas de atención al cliente, Internet y la disponibilidad de la figura independiente del defensor del cliente.
  - Accionistas: Los principales canales de diálogo establecidos actualmente son la Oficina de Atención al Accionista, una página web con información específica y la organización del Investors' Day.
  - Empleados: La Intranet corporativa, buzones de sugerencias, revistas con información relevante, encuestas de clima laboral, información puntual respecto a los beneficios sociales, y otros sistemas forman parte de los mecanismos que el Banco ofrece a sus empleados promoviendo una comunicación abierta y participativa.
  - Proveedores: El Modelo de Gestión Integral del Gasto promueve un marco de gestión con los proveedores que facilita la comunicación y la colaboración y que incluye foros de diálogo con los proveedores.
  - Sociedad: Santander Universidades propicia la comunicación activa con la Sociedad, la cual también se realiza a través de la página Web, Memorias e Informes Anuales, organización de jornadas y conferencias y presentaciones, entre otros. Asimismo, la Dirección de RSC del Grupo ha revisado y analizado los estudios publicados sobre la Memoria de Sostenibilidad 2007 del Banco, por varias ONGs en España y Brasil.

Para la elaboración de esta Memoria se ha contado con la participación de las diferentes áreas del Banco: Unidad Corporativa de Clientes y Calidad, Área de Accionistas, Área de Relaciones con Inversores, Recursos Humanos, Área de Riesgos, Área de Gestión Integral del Gasto, Santander Universidades, Asset & Capital Structuring, y las Unidades Comerciales del Banco en cada país.

Relación con las administraciones públicas

La relación del Grupo Santander con las administraciones públicas se articula a través de las asociaciones sectoriales a las que pertenece. El Grupo Santander no tiene una política de lobby definida sino que analiza cada caso de forma individual, siempre en el marco del cumplimiento de la legalidad.

Materialidad, riesgos y oportunidades para la política de RSC de Banco Santander

Como resultado de los procesos de participación y análisis realizados, se han actualizado los asuntos materiales, riesgos y oportunidades para la política de RSC del Banco identificados en ejercicios anteriores. Dichos aspectos se refieren a:

Innovación al servicio del cliente; Asesoramiento financiero responsable; Integridad corporativa; La confianza de los profesionales; Integración de la gestión de los riesgos sociales y ambientales en la operativa diaria; Responsabilidad en la cadena de suministro; Ciudadanía responsable Innovación al servicio del cliente; Asesoramiento financiero responsable; Integridad corporativa; La confianza de los profesionales; Integración de la gestión de los riesgos sociales y ambientales en la operativa diaria; Responsabilidad en la cadena de suministro; Ciudadanía responsable; Gestión de externalidades ambientales; Respuestas al cambio climático.

A continuación se exponen los aspectos más relevantes en forma de cuestionario organizado en tres apartados: Contexto de crisis; El ejercicio responsable de la actividad bancaria; Rendición de cuentas en materia de sostenibilidad.

Banco Santander da respuesta a todas estas cuestiones en los diversos informes que publica anualmente (Informe Anual, Informe de Gobierno Corporativo, Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y Memoria de Sostenibilidad). Con todos ellos, Banco Santander rinde cuentas a la sociedad de su actuación en 2008.

Contexto de crisis

- ¿Cómo explica Banco Santander a sus grupos de interés y a la sociedad el comportamiento del sector financiero en la crisis? Véase Informe Anual 2008, carta del Presidente y carta del Consejero Delegado. Véase también Memoria de Sostenibilidad 2008, carta del Presidente.
- ¿En este contexto, cómo valora el Banco su modelo de gobierno corporativo? Véase Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008. Mención particular merece el capítulo: Principales actuaciones del consejo en 2008 en las materias reservadas a su competencia, secciones: Políticas y estrategias generales del Banco, Atenciones estatutarias y Retribuciones de los consejeros ejecutivos. Véase también el Informe Anual 2008, carta del Presidente y capítulo de Gobierno Corporativo y la Memoria de Sostenibilidad 2008, capítulo de Gobierno Corporativo.
- ¿Cómo ha enfocado el Grupo el nuevo escenario de mercado, marcado por la crisis y la incertidumbre sobre la duración e intensidad de la misma? Véase Informe Anual 2008, carta del Presidente y capítulo Modelo de negocio, sección: Prudencia en riesgos.
- ¿Cómo impacta la crisis en el enfoque de gestión de los empleados, los clientes y de la solidaridad con la sociedad? Véase Memoria de Sostenibilidad 2008, capítulo: Nuestros profesionales, sección: Diálogo continuo con nuestros profesionales; capítulo Gestión del riesgo reputacional, secciones: Riesgo reputacional y función de cumplimiento, Compromiso con el cliente y Riesgo social y medioambiental. Véase también Informe Anual 2008, capítulo: Riesgo reputacional.
- ¿Cuál es la perspectiva del Banco para el año 2009? ¿Cuáles serán sus prioridades para acelerar la salida de la crisis? Véase Informe Anual 2008, carta del Presidente y carta del Consejero Delegado. Véase también capítulo Nuestros negocios, secciones: Prioridades 2009, Reino Unido, Latinoamérica y negocios globales.

El ejercicio responsable de la actividad bancaria en la sociedad

- Respecto al modelo y prácticas de RSC del Santander, ¿Cuáles son los marcos de referencia a los que se adhiere el Banco y qué actuaciones está realizando para la implementación de los compromisos asumidos? Véase Memoria de Sostenibilidad 2008, capítulo Mapa de sostenibilidad, sección Un entorno sostenible; véase también los capítulos Gestión del riesgo reputacional y Medio ambiente, particularmente la sección Análisis social y medioambiental en operaciones de crédito a clientes.
- En materia de gobierno corporativo, ¿Qué mecanismos de contrapeso de poder aseguran el equilibrio entre la estructura de gobierno y la estructura de propiedad? ¿De qué estructuras se ha dotado la entidad para asegurar la eficiencia y el cumplimiento? Véase Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008 e Informe Anual 2008 y Memoria de Sostenibilidad 2008, capítulos Gobierno corporativo.
- El ejercicio responsable de la banca en la sociedad implica el acceso al sistema financiero de las personas y las empresas, a través de una experiencia personal, próxima y comprometida con lo local, en definitiva, confiable. ¿Cómo responde Banco Santander a esta expectativa? Véase Memoria de Sostenibilidad 2008, capítulos: Clientes, Productos y servicios sostenibles y Medio ambiente, sección Análisis social y medioambiental en operaciones de crédito a clientes.
- ¿Qué criterios y actuaciones del Banco aseguran la oferta de crédito responsable? Véase Informe Anual 2008, capítulo Gestión del Riesgo, secciones Riesgo operativo y Riesgo reputacional. Véase también Memoria de Sostenibilidad 2008, capítulos: Productos y servicios sostenibles, Gestión del riesgo reputacional y Medio ambiente, sección Análisis social y medioambiental en operaciones de crédito a clientes.
- ¿Cómo contribuyen el Banco y sus filiales a la agenda de RSC de cada país? Véase Memoria de Sostenibilidad 2008, capítulos: Productos y servicios sostenibles, Nuestros profesionales, Accesibilidad Multicanal, Nuestros Proveedores, Santander Universidades, Acción social y cultural y Medio ambiente.

Rendición de cuentas en materia de sostenibilidad

- ¿Cuáles son los objetivos concretos del Santander en RSC? La Memoria de sostenibilidad 2008 incluye una sección de objetivos en cada capítulo, correspondientes a los elementos de la RSC que conforman el mapa de sostenibilidad del Banco.
- ¿Cuál es el impacto en la sostenibilidad de los productos y servicios del Santander, especialmente en relación a la financiación de proyectos y lucha contra el cambio climático? Véase Memoria de Sostenibilidad 2008, capítulos Productos y servicios sostenibles y Medio ambiente.

Cambios significativos en el Grupo

En la nota 3 de la Memoria Consolidada del Grupo de 2008 (págs. 44-45 del Informe Anual) se describen los cambios más importantes del Grupo en los tres últimos ejercicios, siendo los más significativos de 2008 los correspondientes a la culminación de la OPA sobre el banco holandés ABN AMRO, la adquisición de los depósitos minoristas y la red de oficinas de Bradford & Bingley plc, así como la adquisición de Alliance&Leicester mediante la emisión de 140.950.944 acciones nuevas de Banco Santander.

En la Memoria de Sostenibilidad 2008 se han incluido en el perímetro de consolidación las actividades de Banco Real, no así las de Alliance&Leicester, aunque excepcionalmente se incluye alguna información como la de empleados y clientes a cierre del ejercicio. Los datos relativos a Bradford&Bingley plc están incluidos en la información de Abbey.

Como consecuencia de estos cambios, no se ha producido ninguna modificación significativa de la evaluación del Santander de los impactos de las operaciones en las comunidades en las que está implantado el Grupo, salvo en lo que se refiere a Brasil, como consecuencia de la adquisición del Banco Real. Dicho banco es considerado por los expertos en sostenibilidad como un promotor muy activo de la RSC en Brasil, destacando por sus políticas ambientales y sociales y sus iniciativas en microcréditos. Por tanto, esta adquisición ha mejorados los impactos positivos de las operaciones de Santander en Brasil y supone una oportunidad para mejorar el ejercicio responsable de la actividad financiera del banco en dicho país.

En cada uno de los capítulos “Una actividad Sostenible”, “Una estructura Sostenible” y “Un entorno Sostenible” se especifican las principales iniciativas llevadas a cabo en Brasil.

Premios y reconocimientos 2008

Santander

Santander, Mejor Banco del Mundo, Euromoney.

Santander, mejor Banco en América Latina, Reino Unido (Abbey), España (Banesto), Portugal, Chile y Argentina; y Mejor en Project Finance en América Latina, Euromoney.

Banco del Año en América Latina, España, Portugal, Argentina y Uruguay, The Banker.

Santander, entre las 50 compañías titanes del mundo, Dow Jones Global Titans 50.

Alfredo Sáenz, Consejero Delegado, Mejor Gestor del Sector Financiero, Actualidad Económica y AT Kearney.

Vicepresidente y consejero delegado, Mejor Banquero, premios Los Mejores de 2008, Banca 15.

Fondos de Santander Asset Management: Openbank, mejor fondo a 3 años en la categoría de Monetarios Euro y Fondo Artac, mejor fondo a 3 años, categoría de Mixtos Moderados, Morningstar y el diario económico La Gaceta de los Negocios.

Santander, mejor Banco Comercial Internacional, Retail Banker Internacional.

Venta de Antonveneta, Deal of the Year, Euromoney.

Santander Cards, premio Excelencia en el Negocio, MasterCard Worldwide.

Santander, mejor estrategia de marca, escuela de negocios ESADE.

Santander España

José María Fuster, Chief Information Officer of the Year 2007, The Banker Awards.

Santander Aggressive Spain y Santander Agressive Europa, mejores Fondos de Renta Variable español y europeo a tres años, agencia de rating Lipper.

Banca Comercial España, Euro de Oro 2007, Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

Santander, Banco con mejor imagen en España, estudio de FRS Grupo Inmark.

Queremos ser tu banco, una de Las 100 mejores ideas del año, Actualidad Económica.

Banco Santander, la mejor empresa para trabajar, Actualidad Económica.

Certificación Empresa Familiarmente Responsable, Fundación + Familia.

Santander, estrategia innovadora en Banca Comercial en España, EFMA.

Santander, premio referente de transparencia en el sector financiero, Asociación de Directivos de Comunicación, Asociación de la Prensa de Madrid.

Santander, Diploma de Transparencia Informativa de Memorias Anuales y documentación económica y financiera, semanario económico El Nuevo Lunes.

Empresa Top para trabajar en España, CRF.

Banesto

Banesto, sello de oro de Excelencia Europea, Club Excelencia en Gestión.

Santander Consumer

Santander Consumer Polonia, la mayor entidad de cobros del país, premio Rara Avis de Kruk S.A.

Mejor financiador de coches en Alemania, por cuarta vez consecutiva, encuesta Markt Intern.

Portugal

Santander España y Santander Portugal, galardonados con sendos premios en RRHH por Semana "Santander eres tú", publicación Expansión & Empleo y premios Empresa RH 2008.

Reino Unido

Hipotecas de Abbey, ejemplo para el sector anglosajón, National Sales Awards.

Abbey Mejor Proveedor de Productos Estructurados 2008, Investment Life and Pensions Moneyfacts.

Abbey mejor proveedor de hipotecas, revista Your Money.

América Latina

Santander, Mejor Banco de América Latina, Euromoney.

Santander Global Banking & Markets, Bank of the Year en América, revista Project Finance International.

Mejor Banco 2008 en Chile, Puerto Rico y en toda América Latina, premios revista Global Finance.

Brasil

La compra de ABN Amro, Mejor Producto Financiero 2007, revista Mi cartera de inversión.

Grupo Santander Brasil, 3 premios FT Sustainable Banking Awards, incluyendo Banco Sostenible del Año.

México

Santander México, premios por acciones de responsabilidad social en Latinoamérica y el Caribe, Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE).

Chile

Santander Chile, primer puesto en Ranking de Responsabilidad Social Empresarial 2008, Fundación PROhumana, Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) y Revista Capital.

Argentina

Country Head, Konex de Platino, premio Ejecutivos del Comercio, la Banca y los Servicios.

Mejor Empresa en la que trabajar en Argentina, categoría gran empresa, Great Place To Work.

Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel.: +34 915 14 50 00
Fax: +34 915 14 51 80
+34 915 56 74 30
www.deloitte.es

Informe de Revisión Independiente

Informe de Revisión Independiente de la Memoria de Sostenibilidad 2008 del Grupo Santander

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos de la Memoria de Sostenibilidad del ejercicio 2008 (en adelante la Memoria) del Grupo Santander (en adelante Santander):

- La adaptación de los contenidos de la Memoria a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores de desempeño centrales propuestos en dicha guía.
- La información incluida en la Memoria 2008 de Santander relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre el cumplimiento de los objetivos en Responsabilidad Social Corporativa para 2008 (Balance 2008) planteados en la Memoria de Sostenibilidad 2007.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Santander que han participado en la elaboración de la Memoria, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Santander para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria 2008.
- Revisión de las Actas de las reuniones del ejercicio 2008 del Comité de Sostenibilidad y Medio Ambiente.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en la Memoria en función del entendimiento de Santander de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por el Grupo y descritos en el apartado Proceso de Elaboración de la Memoria.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en Responsabilidad Corporativa.
- Contraste de que el contenido de la Memoria no contradice ninguna información relevante suministrada por el Santander en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria a los recomendados en la Guía G3 de GRI.
- Comprobación de que los indicadores centrales incluidos en la Memoria se corresponden con los recomendados por la Guía G3 de GRI y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores de desempeño GRI incluida en la Memoria y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Santander. Dichas pruebas se han realizado tanto en España como en Brasil, México, Reino Unido y Chile.

Responsabilidades de la Dirección de Santander y de Deloitte

- La preparación de la Memoria, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Área de Responsabilidad Social Corporativa de Santander, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Santander de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de Santander.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Deloitte, S.L. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 13.650, folio 188, sección 8, hoja M-54414. inscripción 96, C.I.F.: B-79104469. Domicilio Social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1 - Torre Picasso, 28020 Madrid.

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu

Conclusiones

En la tabla de indicadores GRI se detallan los indicadores de desempeño revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que la Memoria contiene errores significativos o no ha sido preparada de acuerdo a las directrices de:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).
- La norma AA1000 APS 2008 relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre el cumplimiento de los objetivos en Responsabilidad Social Corporativa para 2008 (Balance 2008) planteados en la Memoria de Sostenibilidad 2007 contenga errores significativos.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Área de Responsabilidad Social Corporativa nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en la gestión de la sostenibilidad y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad

En el ejercicio 2008, el Santander ha realizado un proceso consultivo específico con expertos y académicos en el campo de la Sostenibilidad; este estudio presenta conclusiones particulares para los principales países en los que el Santander está presente además de España (Brasil, México y Reino Unido). Asimismo, se ha intensificado el diálogo directo con representantes de grupos sociales y entidades sin ánimo de lucro.

La consolidación de estas iniciativas y el incremento de los procesos de consulta directos con los grupos de interés, así como la consideración de las opiniones obtenidas a través de los canales de diálogo bidireccionales ya existentes en las distintas áreas de negocio deben contribuir a incrementar y hacer más transparente la participación de los grupos de interés en las políticas de sostenibilidad del Santander.

Relevancia

El proceso de determinación de la materialidad de la organización considera el entorno de Sostenibilidad y el grado de madurez de los aspectos identificados a través de diversos análisis internos y externos.

En este sentido, la constitución en 2008 del Comité de Sostenibilidad y Medio Ambiente debe suponer un impulso en la determinación de las prioridades en los asuntos relevantes identificados y, sobre todo, en mejorar la concreción de los compromisos y objetivos del Santander en cada uno de estos asuntos.

Capacidad de respuesta

El Santander dispone de herramientas específicas de análisis de riesgo ambiental en operaciones de crédito (VIDA) en determinados ámbitos de actuación; asimismo, también realiza diversos análisis de riesgo medioambiental en operaciones de financiación de proyectos. En este sentido, la adhesión formal a los Principios de Ecuador supone una oportunidad de desarrollar políticas, procedimientos formales específicos y herramientas internas para mejorar el análisis y la gestión de riesgos ambientales y sociales en operaciones de financiación de proyectos y, posteriormente, extender estos procedimientos a otras operaciones.

Desde el punto de vista de la gestión medioambiental interna, la obtención de datos consolidados de ciertos consumos ha supuesto un gran avance respecto a ejercicios anteriores donde el perímetro de la información estaba restringido a las oficinas centrales del Banco. La implantación de un sistema global de información medioambiental que incluya la totalidad de los indicadores relevantes facilitará la fijación de objetivos específicos de reducción de impacto medioambiental y su seguimiento.

Finalmente, cabe destacar el esfuerzo que se ha realizado en 2008 para integrar la información de las nuevas sociedades incorporadas al Grupo, principalmente en el caso de Banco Real. En este sentido, recomendamos continuar la homogeneización de los alcances de la información reportada de cara a facilitar el entendimiento de su evolución.

- **Inclusividad**: Este principio se refiere a la participación de los grupos de interés en el desarrollo de un enfoque responsable y estratégico de la sostenibilidad en el Grupo Santander.
- **Relevancia** : Este principio se refiere a la identificación de los asuntos materiales o relevantes para el Grupo Santander y sus grupos de interés
- **Capacidad de respuesta**: Este principio requiere que el Grupo Santander responda con acciones concretas a los aspectos materiales identificados e informe de dichas acciones.

DELOITTE, S.L.

Helena Redondo
Madrid, 30 de abril de 2009

Índice de contenidos GRI

1. Estrategia y Análisis

1.1	p 3
1.2	p 64-65

2. Perfil de la Organización

2.1	p 4
2.2	p 6-7
2.3	p 6-7
2.4	IA (p 168)
2.5	Alcance, p 6-7, IACA (p 48-55)
2.6	p 22-24, IACA (p 17)
2.7	p 6-7
2.8	p 5, 24
2.9	p 65, IACA (p 49-53)
2.10	p 66-67

3. Parámetros de la memoria

3.1	Alcance
3.2	Alcance
3.3	Alcance
3.4	p 72
3.5	p 64-65
3.6	Alcance, p 64-65
3.7	Alcance
3.8	Alcance, p 64-65, IACA (p 27, 28)
3.9	p 5, 10, 13, 14, 30, 32, 35, 42, 47- 48, 57
3.10	p 5, 11, 12-13, 57
3.11	p 5, 10-13, 29-30, 32-33, 35, 57, 64-65
3.12	p 70-71
3.13	Alcance, p 68-69

4. Gobierno, Compromisos y Participación de grupos de Interés

4.1	p 26-27, IACA (p 201-236)
4.2	IACA (p 201, 202)
4.3	IACA (p 201- 205)
4.4	p 23-24, 34
4.5	p 32, IACA (p 57-68), ICNR
4.6	IACA (p 238, 239)
4.7	IACA (p 258), ICNR
4.8	p 4, 8
4.9	p 8, 26-27, 37-39, 60, 62,
4.10	ICNR
4.11	p 36-39
4.12	p 25, 60, 62
4.13	p 37, 62
4.14	p 64
4.15	p 64-65
4.16	p 64-65
4.17	p 64-65

Dimensión Económica

Desempeño económico (p 5-7)		
EC1	p 5	✓
EC2	p 56-59	✓
EC3	p 34-35, IACA (91-99)	✓
EC4	p 35	(1)
Presencia en el mercado (p 6-7)		
EC6	p 42-43	✓
EC7	p 28, 31, 35	✓
Impacto económico indirecto (p 5, 44, 50)		
EC8	p 44-49	✓

Dimensión Ambiental

Materiales (p 57)		
EN1	p 57	(2)
EN2	p 57	(3)
Energía		
EN3	p 57	(4)
EN4	p 57	(4)
Agua		
EN8	p 57	(5)
Biodiversidad		
EN11 EN12	Todas las sedes del Grupo Santander se ubican en terrenos urbanos por lo que no afectan a espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad	
Emisiones, vertidos y residuos (p 57)		
EN16	p 57	(4)
EN17	p 57	(6)
EN19 EN20	Las actividades del Grupo no generan emisiones significativas de estas sustancias	
EN21	Todas las sedes del grupo se ubican en terrenos urbanos por lo que el agua se vierte a través de la red urbana	
EN22	p 57	(4)
EN23	Las actividades del Grupo no tienen riesgo de derrames relevantes de sustancias peligrosas	
Productos y servicios (p 58-59)		
EN26	p 60-61	(7)
EN27	Las actividades del Grupo no generan volúmenes relevantes de productos sometidos a este tratamiento	
Cumplimiento normativo (p 39)		
EN28	p 39	✓

(1) La información suministrada se refiere exclusivamente a las subvenciones recibidas por el Banco en España en materia de formación.
(2) Se informa de la estimación del consumo de papel a partir de los datos de compras de los principales proveedores aplicando precios y pesos medios.
(3) Se informa exclusivamente del % de papel reciclado en los Servicios Centrales.
(4) La información se limita a los Servicios Centrales del Grupo.
(5) No incluye el consumo de la Red Santander en España.
(6) La información se refiere los Servicios Centrales y a los empleados de Banco Santander España.
(7) No se informa del grado de reducción del impacto.
(8) No se desglosa la tasa de rotación por edad.
(9) No se informa de la presencia de minorías.
(10) La información se limita a España.
(11) Se informa exclusivamente del número de unidades de negocio analizadas.
(12) Se informa de los tipos de tratamiento comercial.

p nº de página **IA** Informe Anual **IACA** Informe de Auditoría y Cuentas Anuales **ICNR** Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Enfoques de Gestión / Indicadores Centrales

Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo

Empleo (p 28-31)		
LA1	p 28-30, IACA (117)	✓
LA2	p 28, 32	(1)
Relación Empresa/Trabajadores (p 29-32)		
LA4	p 35	✓
LA5	Grupo Santander no tiene establecido ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos	
Salud y Seguridad en el trabajo (p 34)		
LA7	p 35	✓
LA8	p 33-34	✓
Formación y Educación (p 30-31, 35)		
LA10	p 30, 35	✓
Diversidad e Igualdad de oportunidades (p 28-30, 35)		
LA13	p 29, 33, IA (50-52) IACA (193-195)	(9)
LA14	p 35	(10)

Dimensión Social: Derechos humanos

Prácticas de inversión y aprovisionamientos (p 42-43)		
HR1	p 39	✓
HR2	p 43	✓
No discriminación (p 28-29, 32, 35)		
HR4	p 39	✓
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos (p 34-35)		
HR5	p 39	✓
Abolición de la Explotación Infantil (p 39)		
HR6	p 39	✓
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio (p 39)		
HR7	p 39	✓

Dimensión Social: Sociedad

Comunidad (p 5, 44-49, 50-55)		
SO1	p 36- 39, 65	✓
Corrupción (p 36-39)		
SO2	p 38	(11)
SO3	p 38	✓
SO4	p 37-39	✓
Política Pública (p 64)		
SO5	p 8, 64	✓
Cumplimiento normativo (p 39)		
SO8	p 39, IACA (99-101)	✓

Dimensión Social: Responsabilidad de producto

Salud y Seguridad de Cliente (p 16-17)		
PR1	p 16-17	✓
Etiquetado de Productos y Servicios (p 16-17)		
PR3	p 16-17, 37	(12)
Comunicaciones de Marketing (p 37)		
PR6	p 37	✓
Cumplimiento normativo (p 39)		
PR9	p 39, IACA (99-101)	✓

Global Reporting Initiative

La presente Memoria de Sostenibilidad de Banco Santander ha sido elaborada de acuerdo con la directrices de la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI (*GRI-G3*, 2006).

Banco Santander cubre en su memoria de sostenibilidad los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación de G3, en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño, y ha sido sometido a mecanismos de verificación.

En el Índice de Contenidos y Tabla de Indicadores de Desempeño de la Memoria, sobre contenidos básicos GRI, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.

En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.

	Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Autodeclaración		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente		✓
Opcional	Verificación GRI						GRI REPORT GRI CHECKED

Organización de la RSC en Santander

La gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo Santander es una de las funciones de la División General de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios, de quien depende directamente la dirección de Responsabilidad Social Corporativa. En cada uno de los países, existe un equipo que gestiona la RSC del grupo adaptándola a sus especiales circunstancias.

Información adicional	www.santander.com
e-mail:	rsc@gruposantander.com
Juan Manuel Cendoya	Director General, División de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios
Borja Baselga	Director de Responsabilidad Social Corporativa

Este informe está impreso en papel ecológico y ha sido fabricado
mediante procesos respetuosos con el Medio Ambiente

© Abril 2009, Banco Santander

Diseño: Addison
Fotografías: Archivo fotográfico Banco Santander, Luis Asín, Iñigo Plaza, Javier Marlán, FG Photo Puerto Rico, André Stefano, Archivo fotográfico Fundación Real Madrid, UNICEF, Fondo de Carbono para la Empresa Española, Paulo Uras.
Impresión: Litofinter, S.A.
Depósito Legal: M-23563-2009