



## Alcance

La presente Memoria de sostenibilidad es el octavo documento anual que publica Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de responsabilidad social corporativa y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009. Desde el año 2003, la Memoria de sostenibilidad ha sido verificada por Deloitte S L., una firma independiente que también ha auditado en los citados ejercicios los estados financieros del Grupo.

Este documento cubre las actividades relevantes del Banco en los países en los que está presente en Europa Continental, Reino Unido, EE.UU. y Latinoamérica. La información económica se ha recogido siguiendo la definición del Grupo Santander a efectos contables; la información social y ambiental 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 del Global Reporting Initiative (GRI).

## 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 FTSE4Good y DJSI y agencias de rating (Standard & Poor's, Vigeo e ISS Europe, entre otras).

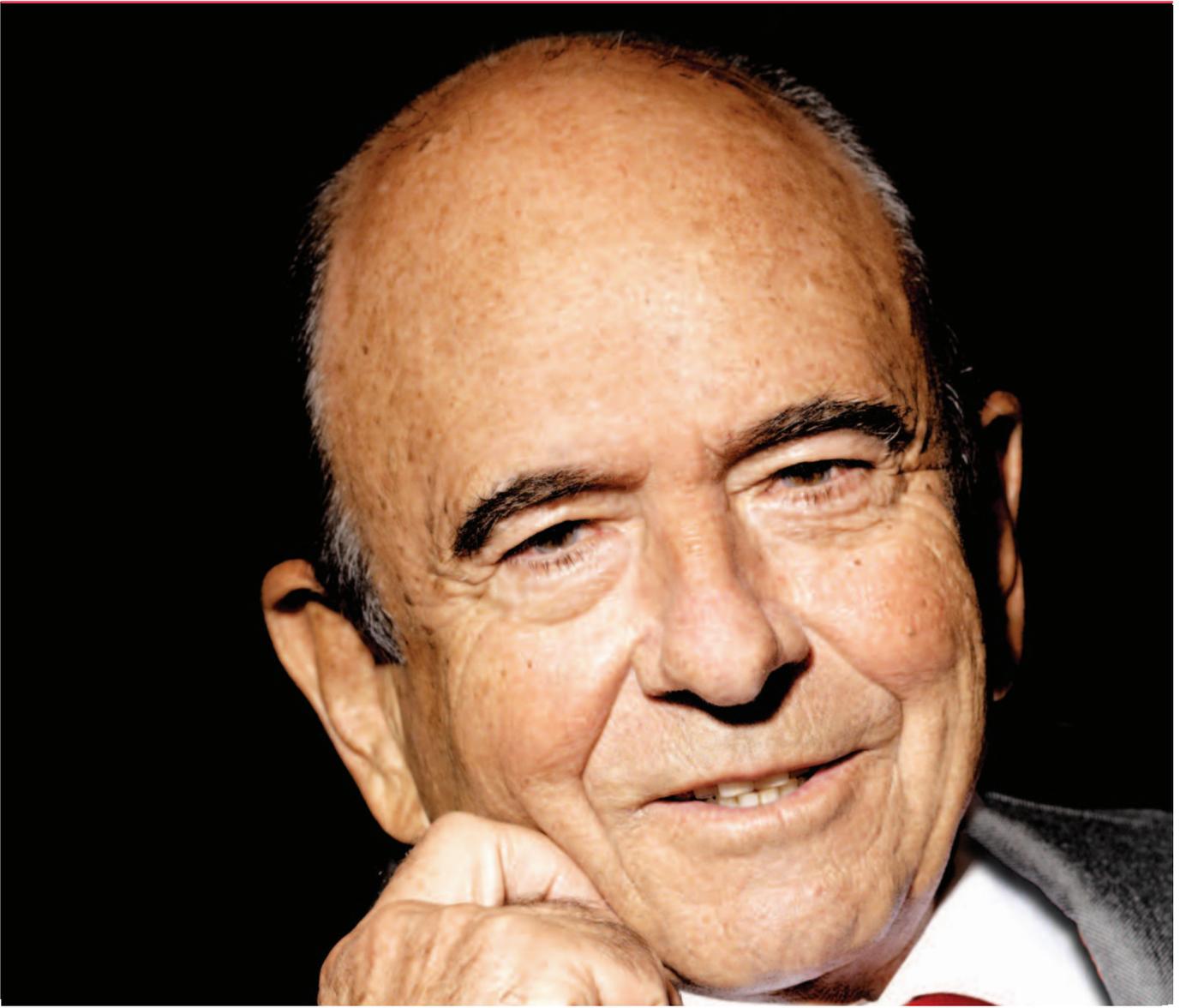
## Proceso de elaboración

Para la elaboración de esta Memoria de sostenibilidad se ha realizado un estudio de materialidad. Previamente se identificaron los grupos de interés relevantes para la organización con quienes se ha mantenido, durante todo el ejercicio, un diálogo fluido. Los detalles de este proceso de elaboración, así como los resultados del estudio de materialidad, se detallan en las páginas 58-59 de este documento.

# Memoria de sostenibilidad 2009

La responsabilidad social corporativa en Banco Santander

<b>Mensaje del Presidente</b>	<b>2</b>
<b>Principales magnitudes</b>	<b>4</b>
<b>Modelo de negocio de Banco Santander</b>	<b>6</b>
<b>La sostenibilidad en Banco Santander</b>	<b>8</b>
Visión y valores	9
Santander y la sostenibilidad	10
Gobierno corporativo	16
Diálogo con los grupos de interés	18
<b>Relaciones con grupos de interés</b>	<b>20</b>
Accionistas	22
Clientes	26
Empleados	32
Proveedores	38
<b>Relaciones con el entorno</b>	<b>40</b>
Santander Universidades	42
Sociedad	48
Medio ambiente	54
<b>Proceso de elaboración de la Memoria</b>	<b>60</b>
<b>Verificación externa</b>	<b>62</b>
<b>Índice de contenidos GRI</b>	<b>64</b>



“

En el marco de su firme compromiso con la educación superior, Santander mantiene una alianza estratégica a largo plazo con las universidades que es única en el mundo ”

# Mensaje del Presidente

Emilio Botín

A pesar de los retos que ha planteado el peor entorno económico y financiero de las últimas décadas, 2009 ha sido, un año más, un ejercicio excelente para Banco Santander, en el que se ha puesto de manifiesto la importancia de contar con una actividad recurrente, sostenible y responsable con los accionistas, empleados, clientes y con la sociedad en general. En 2009, Santander ha invertido 126 millones de euros en proyectos de responsabilidad social corporativa.

La crisis ha generado incertidumbre en los mercados financieros. En este contexto, Santander ha logrado situarse como referente de las entidades financieras internacionales en rentabilidad, solvencia y eficiencia.

Y lo ha conseguido gracias a su modelo de negocio basado en el foco en la banca comercial, la prudencia en los riesgos, la fortaleza de su balance y la diversificación geográfica. A ello hay que añadir un gobierno corporativo sólido, impulsado por el consejo de administración y orientado a la creación de valor sostenible.

El centro de este modelo es, sin duda, el foco en el cliente. Santander es el banco internacional con más oficinas del mundo, 13.660 y cuenta ya con 92 millones de clientes.

En 2009, Banco Santander ha reforzado su relación de confianza con los clientes. Lo ha hecho combinando una alta calidad de servicio con productos innovadores y adaptados a sus necesidades. Además, ha prestado especial atención también a los colectivos en riesgo de exclusión social, con productos y servicios pensados para ellos y sus especiales circunstancias.

Los 170.000 profesionales de Santander en todo el mundo son los que, con su esfuerzo y dedicación, hacen posible que cada día se preste el mejor servicio. Por eso Santander les apoya con políticas y programas específicos que les ayuden a crecer no sólo como profesionales sino también como personas. Nuestro objetivo es atraer y retener el mejor talento y fomentar una cultura corporativa común que actúe de vínculo entre todos los empleados, con iniciativas como el programa Santander eres tú.

Además, Santander mantiene un firme y decidido compromiso con la educación superior. En 2009, hemos invertido 88 millones en educación superior, convencidos de que es la mejor manera de contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades. Banco Santander mantiene una alianza estratégica a largo plazo con las universidades que es única en el mundo. En 2009, el Banco mantiene más de 800 convenios de colaboración y apoyo a la investigación con universidades. A lo largo del año, el programa de becas, prácticas y ayudas al estudio y a la movilidad internacional ha beneficiado a 16.981 universitarios. Asimismo, más de 1.100 universidades de 23 países son socias de Universia, la mayor red de información y colaboración universitaria de habla hispana del mundo.

En mayo de 2010, se celebrará el II Encuentro de rectores de Universia en Guadalajara, México, que supondrá un impulso decisivo al espacio iberoamericano del conocimiento, y en el que participarán más de 1.000 universidades.

Pero, además, el Banco lleva a cabo, en cada uno de los países en los que está presente, distintas iniciativas de acción social para contribuir al desarrollo de esas comunidades. Son proyectos locales que se adaptan a sus circunstancias sociales y económicas y que tienen como finalidad cubrir las necesidades básicas de los colectivos más desfavorecidos y vulnerables. Son además iniciativas, en muchos casos, en las que el Banco fomenta la involucración o la participación de los empleados, lo que contribuye a aumentar su motivación y su orgullo de pertenencia.

Asimismo, a través de las fundaciones del Grupo, Santander contribuye a difundir el arte y la cultura y participa en proyectos estratégicos para impulsar el desarrollo social y económico.

Durante este ejercicio, Santander ha seguido fomentando diversas actuaciones que apuestan por la protección del medio ambiente. Ha avanzado de manera decisiva en la medición de consumos y emisiones y en la integración de los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis de riesgos y toma de decisión en las operaciones de financiación y ha intensificado su apuesta por las energías renovables. Además, en 2009, Banco Santander ha desarrollado políticas sectoriales en los ámbitos forestal, del agua, de la energía y de la defensa. El comité de sostenibilidad, que es el órgano responsable de definir la estrategia de responsabilidad social corporativa y que preside el consejero delegado, ha desempeñado un papel fundamental en todos estos avances.

La crisis ha puesto de relieve que somos un banco sólido y con visión a largo plazo y nuestra prioridad, tal y como hemos demostrado siempre, es la rentabilidad a largo plazo para nuestros accionistas. Además, en el ámbito de la sostenibilidad, nuestra acción forma parte de los dos índices socialmente responsables más prestigiosos: el DJSI y el FTSE4Good, que componen las empresas mejor valoradas internacionalmente por su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

Santander afronta con confianza y ambición los retos de 2010, y estoy seguro de que nuestro compromiso en materia de sostenibilidad contribuirá a alcanzarlos con éxito.



**Emilio Botín,**  
Presidente

**Joaquín de Ena Squella**

Director Responsabilidad Social Corporativa y Mecenazgo  
División de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios

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, laborales, medioambientales, acordes con la promoción de los diez principios del Pacto Mundial, organización de la cual Santander es socio firmante desde el año 2002. Así mismo, en la web corporativa de nuestra entidad ([www.santander.com](http://www.santander.com)) podrán encontrar información más detallada al respecto.

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 la educación superior 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,



# Principales magnitudes



Edificio Pereda, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid

# Datos relevantes

Santander ha alcanzado una posición de liderazgo mundial sobre la base de un crecimiento sostenido

Balance y resultados (Millones de euros) <sup>(1)(2)</sup>	2009	2008	% 2009/2008	2007
Activo total	<b>1.110.529</b>	1.049.632	5,8	912.915
Créditos a clientes (neto)	<b>682.551</b>	626.888	8,9	571.099
Recursos de clientes gestionados	<b>900.057</b>	826.567	8,9	784.872
Fondos propios (después de distribución de dividendos)	<b>70.006</b>	63.768	9,8	51.945
Total fondos gestionados	<b>1.245.420</b>	1.168.355	6,6	1.063.892
Margen bruto	<b>39.381</b>	33.489	17,6	26.441
Margen neto	<b>22.960</b>	18.540	23,8	14.417
Resultado de operaciones continuadas	<b>9.427</b>	9.030	4,4	8.327
Beneficio atribuido al Grupo	<b>8.943</b>	8.876	0,7	8.111

## Principales ratios de gestión

Eficiencia (con amortizaciones)	<b>41,7</b>	44,6		45,5
ROE	<b>13,90</b>	17,07		19,61
ROA	<b>0,86</b>	0,96		0,98
Core capital <sup>(3)</sup>	<b>8,6</b>	7,5		6,3
Ratio BIS <sup>(3)</sup>	<b>14,2</b>	13,3		12,7
Tasa de morosidad	<b>3,24</b>	2,04		0,95
Cobertura de morosidad	<b>75</b>	91		151

## Otros datos

Número de clientes (millones) <sup>(4)</sup>	<b>92,0</b>	87,2	—	62,1
Número de accionistas (millones)	<b>3,06</b>	3,03	—	2,28
Número de empleados	<b>169.460</b>	170.961	—	131.819
Número de oficinas	<b>13.660</b>	13.390	—	11.178

## Indicadores significativos de sostenibilidad según el Global Reporting Initiative (GRI)

(Millones de euros)

Valor económico generado (valor económico retenido + distribuido)	<b>40.575</b>	33.047	—	29.856
Valor económico retenido (reservas + amortizaciones + provisiones)	<b>20.422</b>	14.733	—	12.687
Valor económico distribuido:	<b>20.153</b>	18.314	—	17.169
Dividendos	<b>4.122</b>	4.812	—	4.070
+ Otros gastos de administración	<b>5.935</b>	4.447	—	3.958
+ Impuestos sobre beneficios y tributos <sup>(5)</sup>	<b>1.520</b>	2.115	—	2.588
+ Gastos de personal	<b>8.450</b>	6.814	—	6.434
+ Inversión en responsabilidad social corporativa	<b>126</b>	126	—	119

(1) La información correspondiente a 2008 y 2007 difiere de la publicada en años anteriores ya que, como consecuencia de la desinversión efectuada por el Grupo en Venezuela, los resultados procedentes de la consolidación de dicha sociedad (Banco de Venezuela, S.A.) se han reclasificado, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa contable vigente

(2) Para facilitar el análisis comparado se ha elaborado un proforma de 2008 en el que el Banco Real se consolida por integración global la totalidad del ejercicio

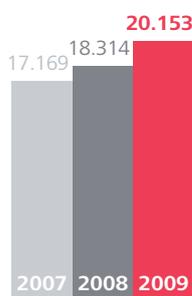
(3) En 2007 calculado según criterio BIS I

(4) Los datos de 2008 y 2007 difieren de los publicados en memorias anteriores ya que han sido recalculados con el perímetro actual del Grupo

(5) Incluye exclusivamente el gasto por impuesto sobre beneficios y los tributos contabilizados en el ejercicio

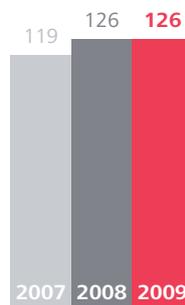
### Valor económico distribuido a la sociedad

Millones de euros



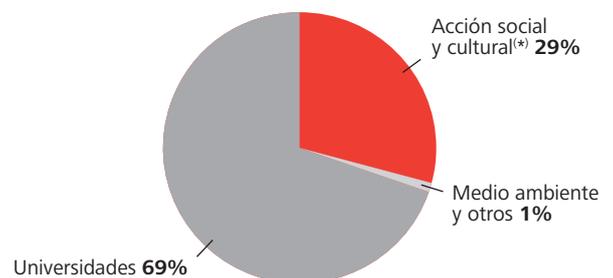
### Inversión en responsabilidad social corporativa

Millones de euros



### Distribución de la inversión en responsabilidad social corporativa

%



(\*) Brasil: 15,7 millones de euros; Reino Unido: 4,8 millones de euros; Fundaciones Grupo Santander: 11,6 millones de euros; Resto Grupo: 5,1 millones de euros

# Modelo de negocio de Banco Santander

■ Países principales

■ Países adicionales en los que Grupo Santander tiene negocios de banca comercial: Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Polonia, Austria, Suiza e Italia.



## MÉXICO

Clientes (Millones)	8,7
Oficinas	1.093
Empleados	12.466
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	15%
Ranking <sup>(1)</sup>	3°

## CHILE

Clientes (Millones)	3,2
Oficinas	498
Empleados	11.751
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	19%
Ranking <sup>(1)</sup>	1°

## EE.UU. - SOVEREIGN

Clientes (Millones)	1,7
Oficinas	722
Empleados	8.847
Cuota de mercado <sup>(7)</sup>	3%

## BRASIL

Clientes (Millones)	22,4
Oficinas	3.593
Empleados	50.961
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	10%
Ranking <sup>(1)(6)</sup>	3°

## ARGENTINA

Clientes (Millones)	2,0
Oficinas	298
Empleados	5.780
Cuota de mercado <sup>(3)</sup>	10%
Ranking <sup>(1)(6)</sup>	1°

## Diversificación geográfica

Es tener una posición de liderazgo en 9 mercados principales.

## Orientación comercial

Es poner al cliente en el centro de la actividad de todo el Banco.

## Eficiencia

Es transformar ahorro de costes en más valor para clientes y accionistas.

## Disciplina de capital

Es ser uno de los bancos más sólidos del mundo, tanto por la cantidad como por la calidad de los fondos propios.

## Prudencia en riesgos

Es mantener niveles de morosidad y cobertura mejores que la media del sector.

### REINO UNIDO

Clientes (Millones)	25,6
Oficinas	1.322
Empleados	22.949
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	10%
Ranking <sup>(5)</sup>	3º

### ALEMANIA

Clientes (Millones)	6,0
Oficinas	144
Empleados	3.336
Cuota de mercado <sup>(2)</sup>	15%
Ranking <sup>(4)</sup>	1º

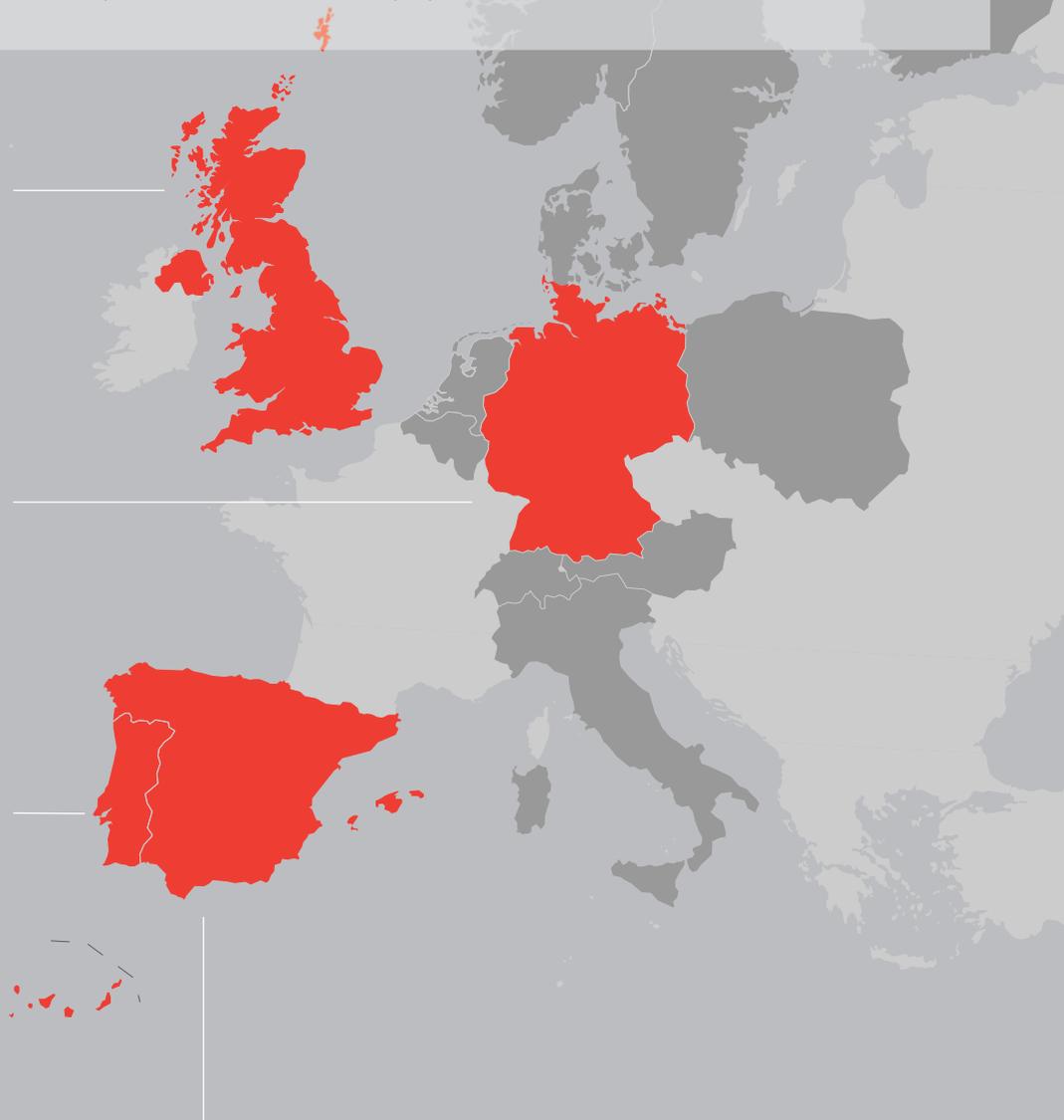
### PORTUGAL

Clientes (Millones)	1,9
Oficinas	763
Empleados	6.294
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	10%
Ranking <sup>(1)(6)</sup>	4º

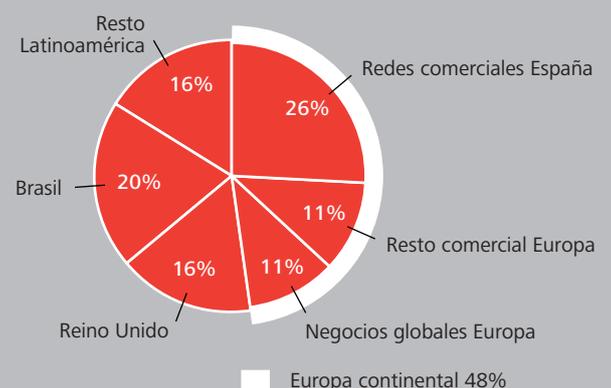
### ESPAÑA

Clientes (Millones)	14,7
Oficinas	4.865
Empleados	33.262
Cuota de mercado <sup>(1)</sup>	16%
Ranking <sup>(1)</sup>	1º

- (1) Créditos, depósitos y fondos de inversión  
 (2) Cuota estimada en financiación de vehículos  
 (3) Cuota en crédito  
 (4) Líder en financiación de bienes duraderos y primera financiera independiente  
 (5) Por depósitos  
 (6) Excluidas entidades públicas  
 (7) En su zona de influencia



### Beneficio atribuido por geografías % sobre total áreas operativas



# La sostenibilidad en Banco Santander





## Visión

### Un Banco global

Santander es un gran grupo financiero internacional, que busca dar una rentabilidad creciente a sus accionistas satisfaciendo las necesidades financieras de sus clientes. Para ello cuenta con una fuerte presencia en 9 mercados principales, que combina con políticas corporativas y capacidades globales.

## Valores

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Ética y sostenibilidad** - 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 un comportamiento basado en criterios de sostenibilidad, y marcado por los más altos estándares éticos tanto en su relación con la sociedad como con el medio ambiente.

# Santander y la sostenibilidad

Para Banco Santander sostenibilidad es el desempeño de su actividad empresarial contribuyendo además al progreso económico de las comunidades y teniendo en cuenta su impacto en la sociedad y en el medio ambiente

## La sostenibilidad

Para Banco Santander la sostenibilidad combina el desarrollo de su actividad empresarial y el progreso económico de las comunidades donde está presente, teniendo en cuenta el impacto de su actividad en la sociedad y en el medio ambiente.

Este compromiso con la sostenibilidad implica:

- La integración de criterios éticos, sociales y medioambientales en su modelo de negocio.
- Visión a largo plazo en el desarrollo de sus actividades y relaciones estables y duraderas con sus grupos de interés.
- Contar con el mejor gobierno corporativo.
- Anticipación a los retos del entorno cambiante.
- Voluntad de identificar y dialogar con sus principales grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, proveedores y la sociedad en su conjunto. Para, de esta manera, entender sus expectativas y responder a ellas.

Todo ello influye en el comportamiento del Banco en los diferentes mercados en los que opera.

## La actuación del Santander en un contexto de crisis

En un difícil contexto económico y financiero, Banco Santander ha destacado de manera singular hasta situarse a la cabeza de las entidades financieras internacionales en la generación de beneficios, la retribución al accionista y el mantenimiento del empleo.

Todo ello ha sido posible gracias a una gestión orientada a generar riqueza y empleo de forma sostenible, guiada por políticas corporativas claras, ejecutadas por un equipo de profesionales preparado y cuyo cumplimiento garantiza un consejo de administración sólido y equilibrado y con visión estratégica a largo plazo.

El mercado internacional ha sabido reconocer esta excelente gestión. Así lo refleja la acción, que ha superado ampliamente el avance registrado por el resto de los valores europeos del sector bancario.

Además, la acción Santander está presente, un año más, en los índices bursátiles más relevantes que analizan y valoran las actuaciones de responsabilidad social corporativa de las empresas como son el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y FTSE4Good, entre otros. Estos índices son cada vez más valorados por los analistas e inversores. En 2009, cabe destacar la mejoría en la puntuación total obtenida por el Banco en el índice DJSI que lo sitúa entre los líderes en sostenibilidad en su sector con una calificación "bronce".

Otro importante reflejo de este reconocimiento es el hecho de que prestigiosas publicaciones han considerado a Santander "el banco mejor gestionado del mundo", en el caso de *Euromoney*, o el banco global del año, por *The Banker*, al considerar que "sin ninguna duda, es el banco que mejor ha sorteado la crisis y que mejor ha aprovechado las oportunidades que han surgido".

También los principales inversores institucionales del sector financiero han destacado a Banco Santander, a través de las diferentes mediciones realizadas durante el ejercicio por organismos externos, como el banco mejor gestionado. Además, en los últimos años, Banco Real en Brasil (actualmente Grupo Santander Brasil) ha sido calificado como el banco más sostenible del mundo.

La excelente gestión junto con la fortaleza del modelo de negocio de Banco Santander han permitido realizar una inversión creciente en responsabilidad social corporativa, incluso en el contexto actual de crisis. En 2009, la inversión del Banco fue de 126 millones de euros.

Del conjunto de elementos que configuran la sostenibilidad para Banco Santander, los siguientes capítulos se refieren prioritariamente a aquéllos que, de manera específica, definen el foco de la responsabilidad social corporativa de Santander.



## Elementos de la responsabilidad social corporativa de Banco Santander

	Aspectos	Auto-evaluación	Observaciones
<b>Gobierno corporativo</b>			
	Derechos de los accionistas	●	Pioneros en igualdad plena de los accionistas.
	Funcionamiento del consejo	●	Consejo equilibrado, dedicado y profesional.
	Transparencia informativa	●	Anticipación a los más altos estándares.
<b>Grupos de Interés</b>			
<b>Accionistas</b>	Rentabilidad de la acción	●	Por encima de la media del sector.
	Índices bursátiles sostenibles	●	Presencia en DJSI (Clase bronce) y FTSE4Good.
<b>Clientes</b>	Satisfacción del cliente	●	Altos ratios satisfacción.
	Solidez y confianza	●	Mejor banco del mundo por <i>The Banker</i> .
	Formación especializada de equipos comerciales	●	Acreditación externa en algunos países.
	Productos y servicios sostenibles y para colectivos vulnerables	●	Programas locales de microcréditos y productos para inmigrantes.
	Inversión socialmente responsable	●	Productos ISR locales (Brasil y España). Firma de los PRI en 2010.
	Educación financiera	●	Programas puntuales. Nuevas iniciativas previstas para 2010.
<b>Empleados</b>	Estabilidad del empleo	●	99% contratos indefinidos en el Grupo.
	Gestión del talento	●	7,72 millones de horas de formación en todo el Grupo.
	Derechos humanos	●	En línea con las mejores prácticas internacionales. Prevista formalización política específica DD.HH.
	Diversidad y conciliación	●	Iniciativas pioneras y programas adaptados a circunstancias locales.
	Evaluación y compensación	●	Política global de compensación en función de criterios objetivos de evaluación.
	Seguridad y salud en el trabajo	●	Programas corporativos en todos los países.
	Voluntariado corporativo	●	Iniciativas locales. Previsto desarrollo de iniciativas corporativas.
<b>Proveedores</b>	Igualdad de oportunidades	●	Unificación criterios de homologación.
	Transparencia de los procesos de compras	●	Plataforma electrónica de adjudicación/licitación vía electrónica y gestión.
	Requerimientos sociales y ambientales en productos y servicios	●	Exigencia cumplimiento Global Compact licitada y aprobada por proveedores.
<b>Entorno</b>			
<b>Universidades</b>	Apoyo a la educación superior	●	Alianza con universidades única en el mundo.
	Programa de becas y primer empleo	●	17.000 becas y acceso al mercado laboral de más de 175.000 universitarios.
	Innovación y transferencia del conocimiento	●	20 millones de euros invertidos.
<b>Sociedad</b>	Apoyo a las comunidades locales	●	Iniciativas sociales adaptadas a circunstancias locales.
	Cooperación al desarrollo	●	Proyectos locales de cooperación.
<b>Medio ambiente</b>	Riesgo social y ambiental en financiación	●	Aplicación en <i>project finance</i> , Brasil y Banca Comercial España. Políticas sectoriales.
	Productos financieros que apuestan por la protección del medio ambiente	●	Líderes en financiación y promoción de energías renovables en <i>project finance</i> y capital semilla.
	Medición y gestión de consumos y emisiones propias	●	Medición huella ambiental del Grupo. Previsto plan de reducción.
	Conservación y recuperación del medio ambiente	●	Numerosos programas locales.
	Formación y concienciación	●	Campañas de concienciación y sensibilización. Foros Fundación Banco Santander

Nivel de consecución: ● Alto ● Medio ● Bajo

## Santander y la sostenibilidad

### La organización de la sostenibilidad

Con el fin de integrar la sostenibilidad en su modelo de negocio, Banco Santander cuenta con un comité de sostenibilidad presidido por el consejero delegado y compuesto por representantes de las diferentes áreas de negocio y de apoyo.

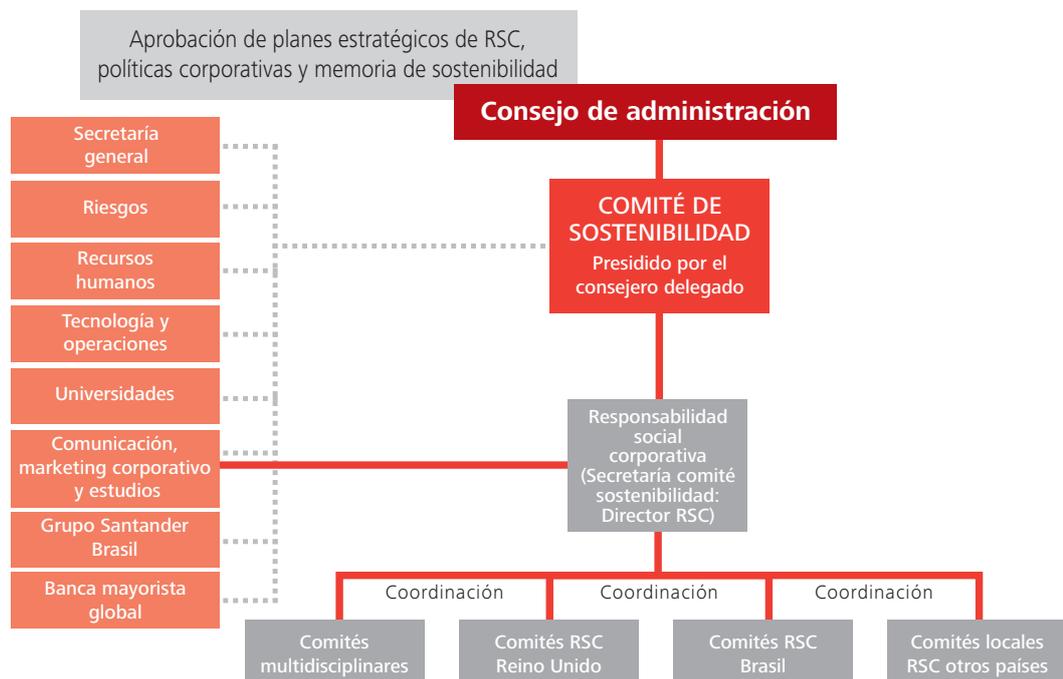
El comité de sostenibilidad, que se reúne con periodicidad semestral, tiene la función de definir la estrategia de responsabilidad social corporativa y las políticas generales y sectoriales del Banco en materia de sostenibilidad, para someterlas a la aprobación del consejo de administración. El secretario del comité es el director de responsabilidad social corporativa.

El comité de sostenibilidad vela por la aplicación y gestión de las diferentes políticas, así como el establecimiento de mecanismos de comunicación multidireccional dentro del Banco y con sus grupos de interés.

Además, se han creado otros comités, de composición multidisciplinar, que apoyan al comité de sostenibilidad en aspectos tales como la gestión de los impactos ambientales de la actividad del Banco así como en la integración de los aspectos sociales y ambientales en los procesos de concesión de créditos.

El área de responsabilidad social corporativa, dentro de la división de comunicación, marketing corporativo y estudios, es la responsable de la gestión de la sostenibilidad e impulsa y coordina las distintas iniciativas que se llevan a cabo en este ámbito dentro del Grupo. Por su parte, Santander Brasil y Santander Reino Unido, por su excelente posicionamiento en materia de responsabilidad social corporativa, realizan también una importante labor de impulso y contribuyen de forma decisiva en la difusión de mejores prácticas dentro del Grupo. Merece especial mención el consejo directivo de sostenibilidad en Brasil, liderado por el *country head* de Grupo Santander Brasil, y que se reúne con una periodicidad trimestral.

### Estructura de la función de la sostenibilidad en Grupo Santander



### Iniciativas internacionales a las que Banco Santander está adherido / presente

- Pacto mundial de Naciones Unidas
- UNEP Finance Initiative
- Principios del Ecuador
- Consejo estatal de responsabilidad social empresarial del Gobierno español
- Carbon Disclosure Project
- Forge Group
- Instituto Brasileiro de Governança
- Mesa redonda sobre soja responsable
- Grupo Wolfsberg

### Principales referencias de comportamiento

Para asegurar que su comportamiento se ajusta a los mejores estándares en criterios éticos, de gobierno corporativo, medioambientales y sociales, Banco Santander cuenta con diversas normas internas, entre las cuales destacan:

- Código de general de conducta.
- Código de conducta en los mercados de valores.
- Política social y ambiental.
- Políticas sectoriales de defensa, energía, agua y forestal.

La adhesión de Banco Santander a estándares internacionales como los Principios del Ecuador, o la iniciativa financiera del programa de Naciones Unidas para el medio ambiente (UNEP FI), está en línea con la integración de criterios sociales y ambientales en su actividad.

### Reputación corporativa y marca

Santander es la marca global que refleja la identidad del Banco y representa su cultura corporativa y su posicionamiento internacional. Simboliza su esencia, personalidad y los valores corporativos del Banco.

Además, el lema del Grupo “El valor de las ideas” refleja la constante autoexigencia de seguir innovando, con anticipación, buscando siempre las mejores ideas. Ideas innovadoras y capacidad para llevarlas adelante, que creen riqueza y den solidez al futuro de clientes, accionistas y empleados.

La gestión de marca es consistente en todo el Grupo y sigue apostando por un posicionamiento único en todos los mercados en los que el Banco está presente con una visión a largo plazo.

Para Santander la reputación corporativa y la marca van de la mano y son una prioridad estratégica. Los resultados, el modelo de negocio, la gestión de la marca y la política de responsabilidad social corporativa han trascendido a lo largo de la historia y han generado una excelente reputación internacional que ha posicionado a Banco Santander entre las empresas más respetadas del mundo.



Oficina de Banco Santander en Isla de Pascua



## Santander y la sostenibilidad

### Riesgo reputacional

La prudencia en riesgos ha acompañado a Banco Santander durante sus más de 150 años de historia. Este enfoque ha sido decisivo en el crecimiento recurrente de sus resultados y para generar valor para sus grupos de interés.

La comisión delegada de riesgos es el órgano responsable de la gestión global del riesgo en el Banco, así como de proponer al consejo, para su aprobación, la política de riesgos del Grupo y, en particular, identificar y valorar los distintos tipos de riesgos, siendo los principales los riesgos de crédito, de mercado, operativo y reputacional.

Grupo Santander define el riesgo reputacional como aquél vinculado a 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, y que puede tener un impacto adverso en los resultados, el capital o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluye, entre otros, aspectos jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales.

En la gestión del riesgo reputacional participan distintas estructuras de gobierno del Grupo, según sean en cada caso las fuentes en las que éste se origina. En particular, la comisión de auditoría y cumplimiento asiste al consejo en esta materia supervisando el cumplimiento del código de conducta del Grupo en los mercados de valores, de los manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales y, en general, de las reglas de gobierno y cumplimiento del Banco, formulándole, en su caso, las propuestas que sean necesarias para su mejora.

Se ha creado un nuevo marco corporativo que refuerza en el Grupo la función de cumplimiento como área de control, creando un área corporativa de cumplimiento y riesgo reputacional, que tiene asignada la responsabilidad de gestionar globalmente los riesgos reputacionales, de cumplimiento y de blanqueo de capitales.

Dentro de este nuevo marco corporativo de la función de cumplimiento, se ha lanzado durante el ejercicio un proyecto corporativo de comercialización que reforzará, aún más:

- las políticas de comercialización de productos y servicios que abarcan todas sus fases (admisión, pre-venta, venta y seguimiento) con un alcance corporativo;
- los procedimientos para la autorización y seguimiento de productos: se ha reforzado el comité global de nuevos productos con la creación de un comité corporativo de comercialización al que se le han atribuido tanto las facultades de aprobación como las de seguimiento de productos, una vez comercializados.

Finalmente, se ha constituido un comité global consultivo integrado por representantes de áreas que aportan visión de riesgos, regulatoria y de mercados. Dicho comité puede recomendar la revisión de productos que se vean afectados por cambios en mercados, deterioros de solvencia (país, sectores o empresas) o por cambios en la visión que el Grupo tiene de los mercados a medio y largo plazo.



## Principios de la gestión de riesgos en Banco Santander

- Independencia de la función de riesgos, sin perjuicio de apoyar al desarrollo de negocio
- Decisiones colegiadas, de manera que por decisiones individuales no se comprometan los resultados
- Perfil de riesgos medio-bajo como objetivo, con especial énfasis en el seguimiento de los 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 que realizan esta función con criterios homogéneos.

El nuevo marco corporativo de la función de cumplimiento, junto con los mencionados aspectos reputacionales relacionados con la comercialización de productos y servicios, aborda también el cumplimiento normativo y la prevención del blanqueo de capitales con un enfoque de gestión de riesgos al entender que su materialización puede afectar de manera adversa los resultados, el capital o las expectativas y de desarrollo de los negocios del Banco

En 2009 se ha puesto en marcha una oficina de riesgo reputacional que tiene por objeto facilitar a los órganos de gobierno correspondientes la información necesaria para llevar a cabo: (i) un adecuado análisis del riesgo en la aprobación, con una doble visión: impacto en el Banco e impacto en el cliente; y (ii) un seguimiento de los productos a lo largo de su ciclo de vida.

- los sistemas y procesos, cuya mejora facilitará la adaptación de algunos procesos de comercialización a las nuevas políticas comerciales y permitirá, asimismo, la monitorización automatizada y en remoto de su cumplimiento.

### Riesgo social y ambiental

El riesgo social y ambiental es un aspecto que ha adquirido una creciente importancia en los últimos años, en el ámbito de la gestión del riesgo reputacional.

El análisis de riesgos sociales y ambientales es uno de los objetivos de la política social y ambiental de Banco Santander. El Banco asume 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, contribuyendo así a la protección de la biodiversidad, el empleo de recursos renovables, la gestión adecuada de los residuos, la protección de la salud humana o que eviten los desplazamientos de población. En el capítulo de medio ambiente se explican en detalle las acciones que implica el cumplimiento de este compromiso.

La información detallada sobre gestión del riesgo se encuentra en las páginas 136 a 194 del Informe Anual 2009 y puede también consultarse en [www.santander.com](http://www.santander.com) apartado de sostenibilidad.

### Política social y ambiental

Recientemente revisada y accesible en la web del Banco, es el documento de referencia para el comportamiento social y ambiental del Banco. Es de ámbito global y tiene una doble finalidad.

- Establecer un marco de actuación que integre los principios de la responsabilidad social y ambiental en la estrategia global del Grupo.
- Dotar al Banco de los mecanismos necesarios para el análisis de los riesgos sociales y ambientales y la toma de decisiones en la financiación de proyectos.

Esta política se inspira en las mejores prácticas actualmente vigentes, que incluyen convenciones, protocolos, códigos de conducta y guías internacionales, entre los que cabe destacar:

- Los Principios del Ecuador.
- La declaración universal de los derechos humanos de Naciones Unidas.
- El pacto mundial de Naciones Unidas (UN Global Compact).
- La iniciativa financiera del programa de Naciones Unidas para el medio ambiente (UNEP Finance Initiative).
- El código de conducta de la Unión Europea para las empresas que operan en países en desarrollo.
- Las guías de la OCDE para las empresas multinacionales.
- La declaración tripartita de la OIT sobre las empresas multinacionales y la política social.
- El protocolo de Kioto sobre el cambio climático.
- Los principios de educación responsable en gestión (PERG), promovidos por el pacto mundial de Naciones Unidas.

Adicionalmente, el Banco ha desarrollado políticas específicas que fijan los criterios a los que se debe ceñir la actividad relacionada con los sectores de defensa, energía, agua y forestal, que identifican el impacto social y ambiental de estas actividades.

# Gobierno corporativo

## Consejo de administración

- Comisión ejecutiva
- Comisión delegada de riesgos
- ▲ Comisión de auditoría y cumplimiento
- Comisión de nombramientos y retribuciones
- Comisión internacional
- ▲ Comisión de tecnología, productividad y calidad

### El Consejo de Administración

El gobierno corporativo de Banco Santander cumple los más altos estándares internacionales y garantiza una gestión sostenible a largo plazo.

El consejo de administración es el máximo órgano de gestión del Banco y está integrado por 19 consejeros de reconocida capacidad, integridad e independencia de criterio.

El consejo se organiza en diferentes comisiones: ejecutiva, delegada de riesgos, auditoría y cumplimiento, nombramientos y retribuciones, internacional y de tecnología, productividad y calidad. La mayoría de los consejeros forman parte de una o varias comisiones. Un importante aspecto diferencial del gobierno corporativo de Banco Santander es el tiempo y la dedicación que los consejeros destinan a sus funciones y, en particular, a la supervisión y gestión de los riesgos.

Entre las políticas y estrategias generales que el reglamento del consejo de administración, en su artículo 3, reserva con carácter indelegable a la aprobación del consejo, figura la de responsabilidad social corporativa.

Con el objetivo de seguir liderando las mejores prácticas de buen gobierno mediante la autoregulación, Banco Santander someterá por primera vez a voto consultivo de los accionistas, en la próxima junta general de accionistas 2010, el informe sobre la política de retribuciones de los consejeros que forma parte del informe de la comisión de nombramientos y retribuciones. El informe sobre la política retributiva de los consejeros expone los criterios y fundamentos en los que se basa el consejo para determinar las remuneraciones de sus miembros correspondientes a 2009 y 2010.

La información completa relativa a gobierno corporativo está disponible en las páginas 52 a 79 del informe anual 2009, en el informe anual de gobierno corporativo, así como en el informe de la comisión de auditoría y cumplimiento y el informe de nombramientos y retribuciones, disponibles todos en la dirección [www.santander.com](http://www.santander.com)



### Número de reuniones de las comisiones ejecutiva, delegada de riesgos y de auditoría y cumplimiento

Comisiones	2005	2006	2007	2008	2009
Ejecutiva	53	51	55	59	56
Delegada de riesgos	100	100	98	102	99
Auditoría y cumplimiento	11	12	13	11	11
<b>Total de reuniones</b>	<b>164</b>	<b>163</b>	<b>166</b>	<b>172</b>	<b>166</b>

## 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 de 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

**Vocal**  
D. Antonio Escámez  
Torres



**Vicepresidente segundo y  
consejero delegado**  
D. Alfredo Sáenz Abad



**Vocal**  
D<sup>a</sup>. Isabel Tocino Biscarolasaga

**Vocal**  
D. Javier Botín-Sanz de  
Sautuola y O'Shea

**Vocal**  
D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos

**Vocal**  
D. Juan Rodríguez Inciarte



**Vocal**  
Assicurazioni Generali S.p.A.  
(Mr. Antoine Bernheim)



**Vicepresidente primero**  
D. Fernando  
de Asúa Álvarez



**Presidente**  
D. Emilio Botín-Sanz de  
Sautuola y García de los Ríos



**Vicepresidente tercero**  
D. Matías Rodríguez  
Inciarte



**Vocal**  
D. Francisco  
Luzón López



**Secretario general  
y del consejo**  
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca



# Diálogo con los grupos de interés

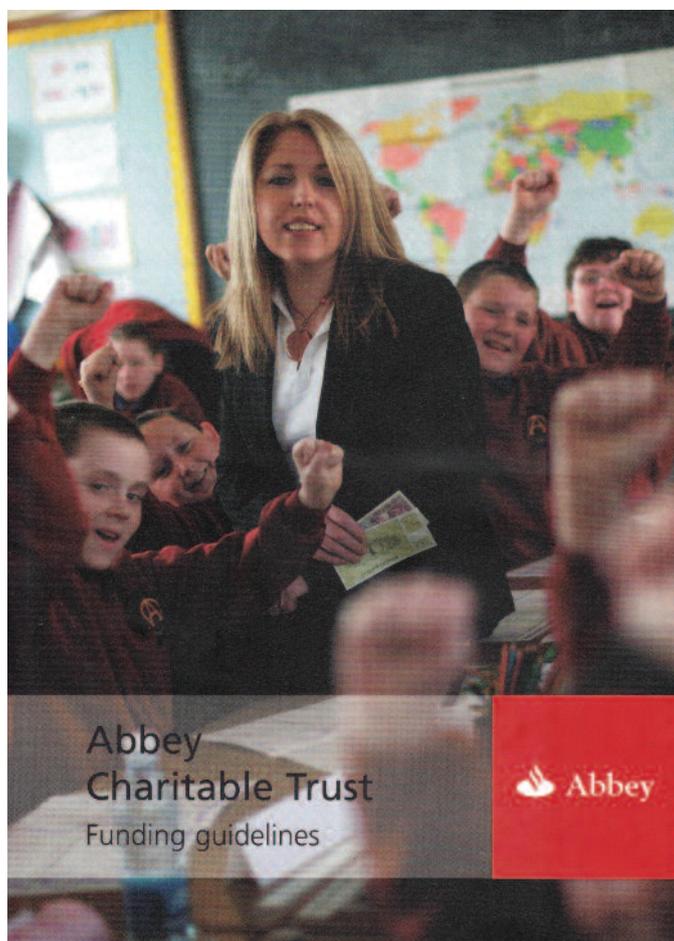
Uno de los elementos claves de la política de responsabilidad social corporativa de Banco Santander es la relación con todos sus grupos de interés.

Cada año, Santander pone en marcha nuevos procesos de consulta a fin de conocer las opiniones y expectativas de sus grupos de interés. Sus respuestas y opiniones permiten al Banco conocer qué aspectos son para ellos más relevantes en el ámbito de la responsabilidad social corporativa. Así, a lo largo de este año, el área de responsabilidad social corporativa en España, ha mantenido reuniones periódicas con distintos grupos de interés, que se unen a las mantenidas en los diferentes países.

La memoria de sostenibilidad es la herramienta de comunicación más destacada del Grupo en materia de responsabilidad social corporativa. Forma parte de la memoria de Banco Santander junto con el informe anual, el informe de auditoría y cuentas anuales y los informes de las comisiones de auditoría y cumplimiento, y nombramientos y retribuciones.

El objetivo de esta memoria es transmitir con la mayor fidelidad posible los principios y actuaciones del Banco en temas de sostenibilidad y en sus relaciones con los grupos de interés. Se complementa con la web [www.santander.com](http://www.santander.com) apartado de sostenibilidad y con los informes del Grupo en otros países.

Los capítulos que vienen a continuación desarrollan aquellos asuntos que se han identificado como relevantes de acuerdo con la estrategia del Banco y con las expectativas y demandas de los grupos de interés.



En la dirección [rsc@gruposantander.com](mailto:rsc@gruposantander.com) todos aquellos que lo deseen pueden dar su opinión y contribuir a la mejora de esta memoria de sostenibilidad.

# Banco Santander se relaciona con todos sus grupos de interés a través de diversos canales de diálogo

## Canales de diálogo

**Accionistas**

- Junta general de accionistas
- Oficina de atención al accionista
- Foro del accionista
- Web y buzón del accionista
- Informes trimestrales y anuales
- Investor's day



**Clientes**

- Oficinas
- Encuestas y estudios de satisfacción
- Sistemas de recepción y seguimiento de reclamaciones
- Líneas de atención al cliente
- Web
- Defensor del cliente



**Empleados**

- Santander al día (intranet corporativa)
- Portal de directivos
- Buzones de sugerencias
- Comunicados internos y revistas internas
- Convenciones y reuniones de empleados y directivos
- Intranets locales



**Proveedores**

- Portal del proveedor
- Foros de diálogo



**Sociedad**

- Informes anuales
- Webs corporativas
- Jornadas y conferencias
- Portal solidario
- Buzón de propuestas
- Foros de diálogo



# Relaciones con los grupos de interés



**Accionistas 3,1 millones** de accionistas que representan una gran fortaleza pero también una enorme responsabilidad

**Clientes 92 millones** de clientes, que son el foco principal de la actividad del Banco

**Empleados 170.000** profesionales con talento, compromiso y valores

**Proveedores 4.000** proveedores que forman parte de la cadena de valor del Grupo

# Accionistas

Rentabilidad, transparencia e igualdad de derechos son compromisos esenciales del Banco con sus accionistas

## Compromiso

Creación de valor a largo plazo con máxima transparencia informativa mediante canales de diálogo fluidos y el fomento de la participación de cada accionista en la marcha del Banco.

## Balance 2009

- El Banco internacional que más importe destinó a retribuir a sus accionistas en todo el mundo.
- Segundo banco con mayor retorno a accionistas en 2009.
- Programa Santander Dividendo Elección: el 81% del capital optó por recibir el importe equivalente al segundo dividendo a cuenta en acciones.
- Implantación de la oficina del accionista y de su web en EE.UU. y en Brasil.
- Lanzamiento de *yosoyaccionista.santander.com*, una web de acceso exclusivo para accionistas Santander.
- Lanzamiento de la tarjeta platinum accionista.
- Programa de becas *capacitas* para la integración sociolaboral de accionistas con discapacidad.

## Objetivos 2010

- Mantener la política de aplicar al pago de dividendos alrededor del 50% del beneficio atribuido al Grupo.
- Continuar la apertura de oficinas de accionistas en aquellos países donde el Banco está presente: Chile y Portugal.
- Seguir fomentando la participación informada de los accionistas en la junta general ordinaria 2010 del Banco.

## Perfil de los accionistas de Banco Santander

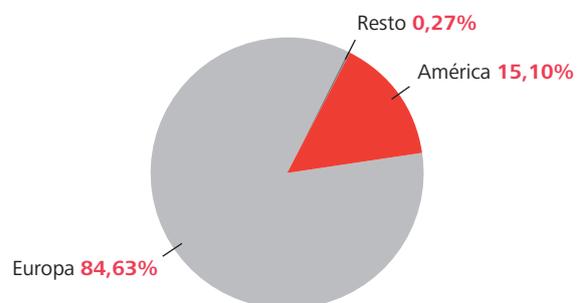
El número de accionistas del Banco se sitúa al cierre del mes de diciembre en 3.062.633. El consejo de administración posee 281.460.101 acciones que suponen un importe elevado de participación de este órgano en el capital frente a otros bancos, lo que contribuye a alinear los intereses del consejo con los de los accionistas. El 32,60% está en manos de accionistas minoritarios y el 63,98% restante es propiedad de inversores institucionales.

El 84,63% del capital social se encuentra en Europa, el 15,10% en América y el 0,27% en el resto del mundo.

## Estructura de capital

	Acciones	%
Consejo	281.460.101	3,42
Institucionales	5.264.898.263	63,98
Minoristas	2.682.467.771	32,60
<b>Total</b>	<b>8.228.826.135</b>	<b>100,00</b>

## Capital social





**Datos relevantes 2009**

- 4.900 millones de euros de retribución al accionista
- 0,6 euros de retribución por acción
- 8º banco del mundo por valor en bolsa y
- 1º de la Eurozona
- 95.043 millones de euros de capitalización bursátil a diciembre de 2009
- 3,06 millones de accionistas

**Canales para accionistas e inversores**

El Banco se relaciona con sus tres millones de accionistas individuales a través del área de accionistas, cuyas funciones son facilitar la máxima transparencia informativa y estimular el interés y la participación de los accionistas en los asuntos del Banco.

Por su parte, el área de relaciones con inversores tiene como objetivo facilitar información a los inversores institucionales y analistas tanto nacionales como internacionales.

Durante 2009 se han celebrado 628 reuniones con inversores y se ha mantenido una relación permanente con analistas y agencias de rating, lo que ha supuesto contactar personalmente con más de 1.300 inversores/analistas. El área de relaciones con inversores y analistas fue elegido por segundo año consecutivo tanto por inversores como por los analistas como el mejor *IR Team* a nivel europeo en el sector financiero, según la encuesta realizada por la revista especializada *Institutional Investor*. Entre los meses de septiembre y octubre participó activamente (asistiendo a más de 100 reuniones con inversores) en el proceso de ampliación de capital llevada a cabo con éxito en la filial de Brasil. Igualmente, el área de responsabilidad social corporativa, junto con el área de relaciones con inversores, ha mantenido numerosas reuniones para dar a conocer a los principales inversores y analistas las políticas del Grupo en materia de sostenibilidad.

**Canales de comunicación para accionistas**

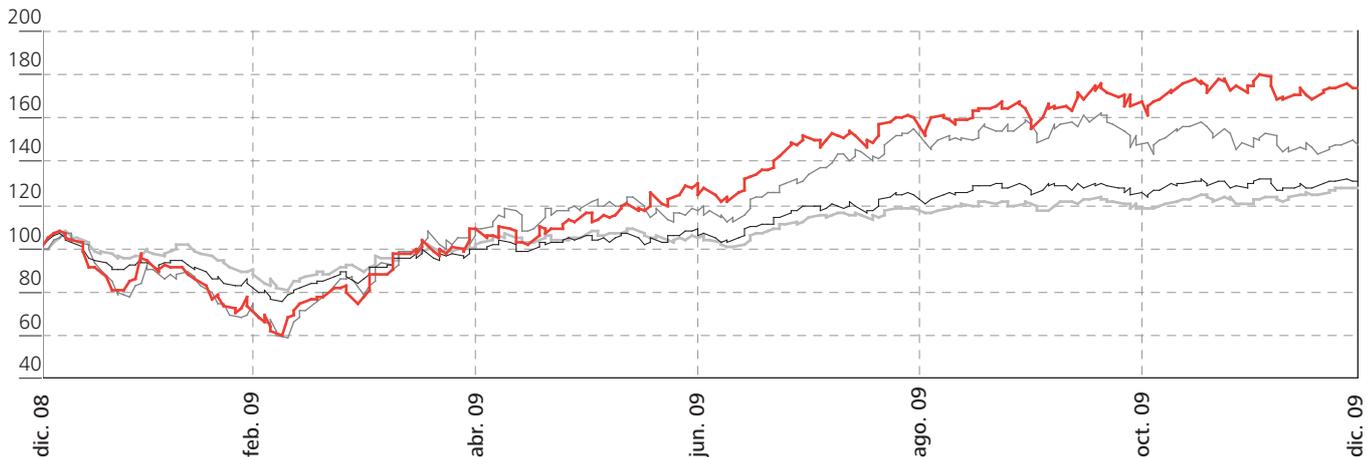
Actuaciones en 2009

Líneas de atención telefónica en España, Reino Unido, México y Estados Unidos	261.697 consultas
Buzón del accionista	100.847 accionistas suscritos 17.513 correos electrónicos atendidos
Foro del accionista	142 foros celebrados en España, Reino Unido, Francia, Suiza, México y Estados Unidos (11.573 asistencias)
Web del accionista	Lanzamiento de yosoyaccionista.santander.com
Oficina del accionista	520.647 escritos atendidos
Alertas por sms	40.684 sms enviados
Voto a distancia	18,42% del capital social

**Evolución comparada de cotizaciones**

31 de diciembre de 2008 = 100

- Santander
- DJ Eurostoxx Banks
- IBEX 35
- DJSI World (Euros)



Fuente: Thomson Datastream

### La acción Santander y la retribución al accionista

Santander se consolidó como el primer banco de la zona euro y octavo del mundo por valor en bolsa, con una capitalización de 95 mil millones de euros a cierre de 2009.

La acción Santander cerró el año con una cotización de 11,55 euros por título, lo que supone una revalorización del 71,1% respecto al cierre del 2008. El valor ha superado ampliamente el avance del 47% registrado por el Dow Jones Stoxx Banks, índice europeo que recoge los valores del sector bancario, así como el del Ibex-35, que cerró 2009 con una subida del 30%.

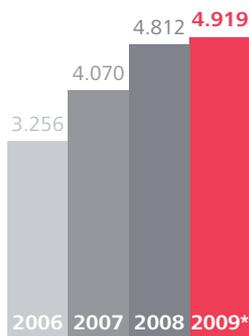
Santander ha sido uno de los pocos bancos internacionales que ha aumentado durante 2009 la retribución total a los accionistas gracias a la buena evolución de sus resultados. El Banco destinó 4.919 millones de euros a este concepto, un 2% más que en 2008 y en línea con su política de aplicar al pago de dividendos alrededor del 50% del beneficio atribuido al Grupo.

El valor de la retribución nominal por acción en 2009 será de 0,60 euros, un 7,8% inferior a la del año anterior, si bien, desde septiembre de 2008, el número de acciones del Banco ha aumentado un 32%.

Además, Santander lanzó en 2009 su nuevo programa de retribución al accionista, Santander dividend election. Esta iniciativa ofreció a los accionistas la posibilidad de optar por recibir el segundo dividendo en efectivo o en acciones nuevas Santander. Así, el Banco ofrece la máxima flexibilidad en la retribución permitiendo a gran parte de sus accionistas beneficiarse de ventajas fiscales. El 81% del capital optó por recibir el dividendo en acciones.

### Retribución total al accionista

Millones de euros



(\*) Incluye Santander Dividendo Elección

### Fomento de la participación en la junta general de accionistas

En los últimos años, Banco Santander ha adoptado importantes medidas para fomentar la participación informada de los accionistas en las juntas. Todas ellas están recogidas actualmente en la normativa interna del Banco:

- Posibilidad/derecho de asistencia a las juntas siendo propietario de una sola acción.
- Inexistencia de un sistema de bloqueo de acciones para la identificación de las personas que pueden asistir a la junta. El requisito es tener inscrito a nombre del accionista cualquier número de acciones con una antelación de cinco días a la celebración de la junta.
- Asistencia remota por medios telemáticos y ejercicio del derecho de voto por correspondencia postal, medios físicos o comunicación electrónica.
- Convocatoria de la junta por accionistas que representen al menos el 5% del capital del Banco, pudiendo éstos solicitar que se publique un complemento de convocatoria –que deberá ser accesible a través de la página web del Banco–, que incluya uno o más puntos en el orden del día.
- Votación separada de asuntos como el nombramiento de los consejeros o la modificación de artículos de los estatutos o del reglamento de la junta.



Junta general de accionistas, 19 de junio de 2009, Santander, España



**Presencia en índices de sostenibilidad**

Santander está presente en los índices bursátiles más relevantes que analizan y valoran las actuaciones de las empresas en materia de responsabilidad social corporativa: el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), donde el Banco ha alcanzado la categoría "bronce" y el FTSE4Good.

DJSI World es un índice selectivo que incorpora el 10% de las 2.500 empresas con mejor comportamiento en materia económica, ambiental y social del índice general Dow Jones World Index. 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 que incluye todos los aspectos de sostenibilidad clasificados en tres dimensiones: económica, ambiental y social. Posteriormente, la agencia de rating Sustainability Asset Management (SAM) realiza un análisis para su calificación.

Santander forma parte de este índice y, tras los resultados de la revisión anual del índice en 2009, ha logrado mantener su presencia en el mismo. Como muestran los gráficos, la puntuación del Banco se encuentra muy por encima de la media del sector financiero en todas las dimensiones valoradas y se acerca al líder del mismo.

Además, el Banco está incluido en otros índices de inversión responsable como ASPI Eurozone, Ethibel Excellence Europe y Ethibel Excellence Global Index.

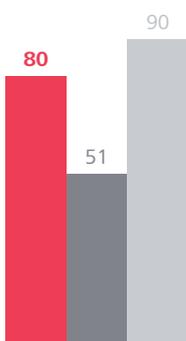


**La acción Santander en el DJSI World**

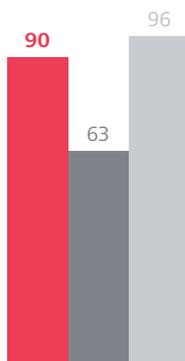
%

- Santander
- Media del sector financiero
- Mejor empresa del sector financiero

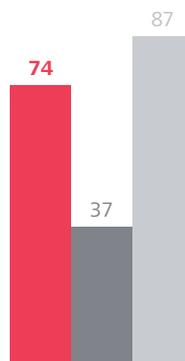
Puntuación total



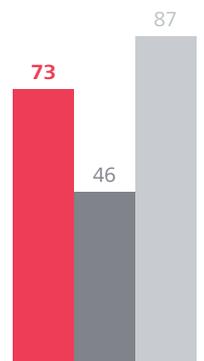
Dimensión económica



Dimensión ambiental



Dimensión social



# Cientes

## Santander continúa afianzando la relación con sus clientes

### Compromiso

Conseguir la máxima satisfacción de los clientes, creando relaciones duraderas con ellos y ofreciéndoles los productos que mejor se adaptan a sus necesidades y perfil de riesgo y prestando servicio con la máxima calidad.

### Balance 2009

- Consolidación del modelo corporativo de clientes y calidad, META100, y expansión a Reino Unido, Portugal, Chile y Argentina.
- Definición del modelo corporativo de calidad en Internet.
- Mejora en los ratios de calidad en los negocios globales de seguros y medios de pago.
- Implantación del modelo corporativo de incidencias en la red Santander España.
- *Contact center*: debido a los proyectos de transformación tecnológicos y operativos para obtener así una óptima atención al cliente, los ratios de satisfacción se han mejorado sustancialmente salvo en Portugal y en Reino Unido, donde se espera una mejoría durante 2010.
- Replanteamiento de los plazos de cumplimiento de los objetivos de 2009 en relación a la accesibilidad multicanal.
- La cartera de productos socialmente responsables se ha mantenido en el año 2009.

### Objetivos 2010

- Continuar la expansión del modelo corporativo de clientes y calidad a los otros bancos del Grupo.
- Implantar el modelo corporativo de calidad del canal Internet en España y Reino Unido.
- Continuar con la mejora de los ratios de calidad en los negocios globales.
- Expandir el modelo corporativo de incidencias a otros bancos del Grupo.
- Puesta en marcha del proyecto corporativo la Escuela de Banca Comercial.

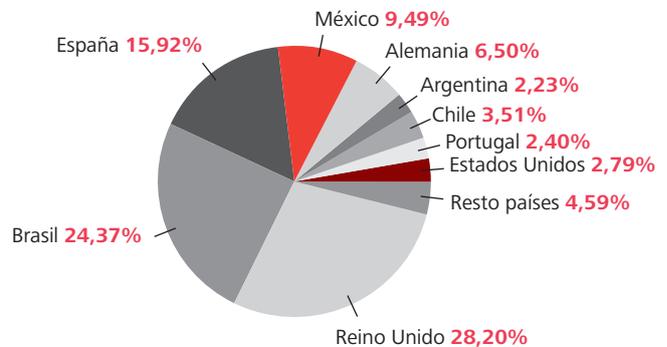
### Perfil de los clientes

Los clientes son el centro de la actividad del Banco Santander en todos los mercados en los que opera.

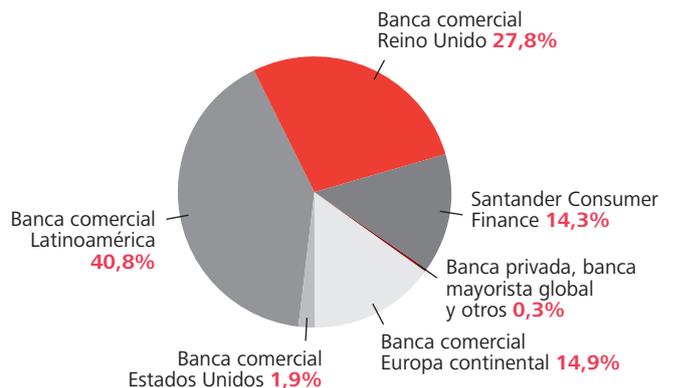
La base de clientes de Santander superó la cifra de 90 millones en 2009, situándose el 41% en Latinoamérica, el 28% en Reino Unido, el 18% en España y Portugal, en el resto de Europa el 10% y el 3% restante en EE.UU.

La mayoría de los clientes, el 99,7%, corresponde a la categoría de banca comercial y de consumo, lo que refleja el enfoque del negocio en el segmento minorista y diferencia a Santander de otros bancos del Top 10 mundial.

### Cientes por países



### Distribución de clientes por áreas geográficas y de negocio



# META 100

indicador de  
orientación  
al cliente

Banco Santander ofrece a cada uno de sus clientes los productos y servicios adecuados en función del perfil individual de cada uno de ellos y de su capacidad para asumir riesgos.

Todos los productos, incluidos los que están específicamente ligados a los sectores más vulnerables de la sociedad y con el desarrollo sostenible, cumplen con las mejores prácticas comerciales y se caracterizan por su innovación y rigor técnico.

## Total clientes Grupo

Datos en miles

Red Santander	8.876
Banesto	2.527
Santander Totta	1.859
Openbank	411
<b>Europa continental</b>	<b>13.674</b>
<b>Reino Unido</b>	<b>25.577</b>
Argentina	2.048
Brasil	22.412
Colombia	402
Chile	3.231
México	8.724
Puerto Rico	412
Uruguay	258
<b>Latinoamérica</b>	<b>37.487</b>
<b>Estados Unidos</b>	<b>1.723</b>
<b>Total banca comercial</b>	<b>78.460</b>
<b>Total banca privada</b>	<b>240</b>
<b>Total banca mayorista global</b>	<b>28</b>
Alemania	5.978
América	962
España	2.823
Italia	988
Países nórdicos	1.149
Polonia	161
Portugal	345
Reino Unido	354
Otros	462
<b>Total banca consumo</b>	<b>13.222</b>
<b>Total clientes Grupo</b>	<b>91.950</b>

## Más proximidad con los clientes

En un entorno difícil, como ha sido el ejercicio 2009, Santander ha demostrado más que nunca que sabe responder a las necesidades de sus clientes.

Contar con 13.660 oficinas, la mayor red de oficinas de la banca internacional, permite a Santander desarrollar todo el potencial de su negocio de banca comercial. A ello se une además el servicio que presta el Banco a través de otros canales, disponibles las 24 horas del día, como la banca por internet o la banca telefónica. En 2009, destacó la apertura de un nuevo call center en Querétaro (México) que, con una tecnología de vanguardia dará servicio a clientes no sólo de México sino también de otros países de Latinoamérica.

2009 ha sido el año de la expansión de *Queremos ser tu Banco* y el año del anuncio del lanzamiento de la *Santander Zero Current Account* en Reino Unido, que ha alcanzado una enorme notoriedad y aceptación en el mercado. Ambos planes eliminan comisiones a millones de clientes.

Esta estrategia de eliminación de comisiones a clientes vinculados es un ejemplo de buenas prácticas que el Banco está exportando a otros países del Grupo.

En España, Santander se ha situado en 2009 como líder indiscutible del mercado en la canalización de los préstamos del Instituto de Crédito Oficial (ICO).



# Cientes

## Buscando la calidad de servicio

El modelo corporativo de clientes y calidad, denominado META 100, se creó en 2006 y ha ido evolucionando a lo largo de estos tres últimos años. Tiene como objetivos: recoger y aportar la voz del cliente a los negocios y otros foros del Banco; establecer una cultura de calidad, es decir, una organización más cercana y orientada al cliente; y generar dinámicas de mejora continua, orientadas a la satisfacción del cliente.

La unidad corporativa de clientes y calidad es la responsable de realizar el seguimiento de la aplicación y resultados del modelo en todo el Grupo, así como adaptarlo o evolucionarlo según las condiciones del mercado.

En un entorno de fuerte deterioro de la confianza hacia el sector financiero, Santander, gracias a su política de cercanía, transparencia y excelencia en la gestión, ha aumentado en 2009 los ratios de satisfacción y fidelización del cliente.

## Satisfacción

Pese a las difíciles circunstancias del año, los índices de satisfacción de clientes se han mantenido muy altos en todos los mercados.

### Satisfacción clientes

% clientes particulares activos satisfechos

Banco	2009	2008	2007
España, Santander	85,8%	88,7%	87,5%
España, Banesto	89,9%	89,1%	84,2%
Portugal	91,4%	90,9%	89,9%
Reino Unido <sup>(1)</sup>	84,8%	84,0%	86,7%
Chile	86,4%	88,1%	87,6%
México	94,0%	92,5%	93,9%
Brasil <sup>(2)</sup>	85,7%	81,9%	74,5%
Argentina	94,4%	95,1%	94,6%
Puerto Rico	95,4%	95,4%	97,0%
<b>Total</b>	<b>86,9%</b>	<b>86,2%</b>	<b>83,8%</b>

(1) 2009: Reino Unido engloba a Abbey, B&B y A&L; 2008: sólo Abbey

(2) Brasil: se homogeneiza metodología con Grupo

## Incidencias y reclamaciones

Durante todo 2009, Banco Santander ha realizado importantes esfuerzos en sistematizar y homogeneizar el tratamiento de reclamaciones e incidencias, mediante la implantación del modelo corporativo de gestión de incidencias, consultas y quejas.

En España, en la red Santander, se ha implantado ya el modelo corporativo de incidencias en su integridad, y tanto Portugal como Reino Unido han avanzado significativamente en esta dirección.

Conviene señalar que el incremento del número de reclamaciones en Reino Unido se explica fundamentalmente por el cambio de perímetro y la incorporación de Bradford & Bingley y Alliance & Leicester.

### Reclamaciones

% sobre clientes

	2009	2008	2007
Europa Continental	0,20%	0,16%	0,19%
Reino Unido	0,29%	0,19%	0,25%
Latinoamérica	0,31%	0,50%	0,52%
<b>Total</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,37%</b>	<b>0,36%</b>

### Reclamaciones por países

Banco	2009	2008	2007
España, Santander	5.541	6.743	8.589
España, Banesto	4.452	2.808	2.968
Portugal	6.123	5.227	4.309
Reino Unido <sup>(1)</sup>	53.002	21.407	26.576
Colombia	2.443	2.212	1.008
Chile	5.787	4.481	4.773
México	6.157	6.960	8.303
Brasil	64.962	64.807	16.112
Argentina	1.448	1.262	1.166
Puerto Rico	116	322	435
<b>Total</b>	<b>150.031</b>	<b>116.229</b>	<b>74.239</b>

(1) 2007/2008 Abbey solamente. 2009 representa Abbey, Bradford & Bingley y Alliance & Leicester "Stage 2 complaints"

### Apoyo a nuestros clientes

La red de gestores de Banco Santander recibe una amplia formación que les permite informar con transparencia y rigor a los clientes. De esta manera, Santander contribuye a fomentar la seguridad y la responsabilidad en el desarrollo de las relaciones con sus clientes.

En esta misma línea, Santander pone a disposición de los clientes algunas herramientas concretas, como son, en España: *Formapyme*, que es una herramienta que facilita la gestión y organización a las pymes; el programa de Internacionalización de las empresas para apoyarlas y asesorarlas en su salida al exterior; o la iniciativa *Santander Broker* para ayudar al cliente a entender y analizar la información bursátil.

Por su parte, en Reino Unido, el Banco colabora en publicaciones que tienen como objetivo mejorar la educación financiera de sus suscriptores y que recogen, desde conceptos tan básicos como la diferencia entre préstamo y crédito, hasta los trámites necesarios para contratar un determinado producto financiero.

### Escuela Corporativa de Banca Comercial

En el año 2010 se pondrá en marcha la Escuela de Banca Comercial cuyo principal objetivo, manteniendo el foco en el cliente, será recopilar y estructurar el conocimiento de banca comercial, apoyar a los equipos de las distintas áreas de negocio que apliquen dicho conocimiento, mejorar las prácticas comerciales y apoyar el proceso de adaptación e integración de las nuevas adquisiciones al Grupo.

La escuela se estructura en 31 áreas de conocimiento de banca comercial en torno a las cuales se crearán redes de expertos y se desarrollarán contenidos formativos para su difusión.

### Accesibilidad multicanal

El nivel de accesibilidad de los clientes es un componente clave en la propuesta de valor de Santander. El Banco se esfuerza en proporcionar el máximo nivel de accesibilidad para todos los usuarios, tanto física como virtualmente. Santander busca garantizar 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.

Tanto la extensa red de oficinas Santander como el resto de canales permite responder a las necesidades de los clientes de manera rápida y eficaz. Para facilitar la accesibilidad de discapacitados tanto en las sedes corporativas como en la red comercial, Banco Santander aplica una serie de medidas para tal efecto contempladas en el manual de oficina corporativa. También está en proceso de adaptación 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*).



### La sostenibilidad en productos y servicios

En el ámbito de la responsabilidad social corporativa son específicamente reseñables aquellos productos y servicios dedicados, por una parte, a fomentar la inclusión financiera en países en desarrollo y, por otra, a atender las necesidades nuevas de la población de mayor edad de las economías desarrolladas. También, el Banco ofrece 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 el desarrollo sostenible se estructuran en cuatro grupos:

- Microcréditos: producto financiero que permite la inclusión financiera de los colectivos más desfavorecidos y vulnerables con el objeto de mejorar no solo su nivel de vida sino también el de su entorno local. Un ejemplo son las sucursales con agentes especialmente formados en esta materia que el Banco tiene en Brasil y en Chile.
- Productos destinados a estudiantes: el Banco desarrolla productos y servicios financieros con condiciones preferentes que permiten a los estudiantes desarrollar sus estudios universitarios. Destacan la financiación de programas de formación y de movilidad internacional así como de los costes universitarios para libros, transporte y alojamiento.

Por otra parte, Santander implementa en las universidades la tarjeta universitaria inteligente (TUI), cada vez más presente en los campus universitarios, que funciona como acreditación y acceso de los alumnos a las instalaciones y sirve para realizar gestiones online y préstamos bibliotecarios. Además, la tarjeta funciona también como billete de transporte público y puede vincularse opcionalmente a servicios bancarios, incluidas operaciones en cajeros o con tarjeta de débito.



- En colaboración con ONG: Santander ofrece productos y servicios en colaboración con ONG como, entre otros, el servicio de gestión de donaciones por Internet que permite a los clientes realizar aportaciones a favor de las entidades sin ánimo de lucro de forma rápida, cómoda y segura, a la vez que la ONG dispone de toda la información *on line* de las operaciones realizadas por medio de este servicio.
- Productos dedicados a inmigrantes: el Banco a través de la red comercial ofrece en todas sus oficinas productos y servicios especiales para inmigrantes. Algunos ejemplos son *Santander envíos*, el servicio de remesas que facilita envíos de dinero a más de 29 países; o el programa *Welcome* de Banesto, cuyo objetivo es facilitar la integración de este colectivo en el sistema bancario español.

Esta información se encuentra disponible en la dirección [www.santander.com](http://www.santander.com) apartado de sostenibilidad.

### Inversión socialmente responsable

Banco Santander apuesta por el desarrollo de productos de inversión socialmente responsable (ISR). Para ello cuenta con varios productos con perfiles distintos que se ajustan a las demandas de inversión de sus clientes. Estos productos no sólo atienden a criterios de rendimiento financiero sino también a criterios sociales, ambientales y de prácticas recomendadas de gobierno corporativo y transparencia. Los productos se diseñan rigurosamente según estos parámetros, lo que garantiza al inversor una asignación de sus recursos a empresas comprometidas con el rendimiento sostenible.

La actividad de Banco Santander en el ámbito de la ISR comenzó en 1995 con la creación del primer fondo que incorporaba estos criterios. Desde entonces, el Banco apuesta por el desarrollo de productos de este tipo y participa activamente en el impulso de la ISR. Así, Santander Asset Management es uno de los socios fundadores de Spainsif, organización que está integrada por todos los agentes implicados en la inversión responsable (investigadores, empresas de índices, gestoras y tercer sector) con el fin de impulsar y dinamizar el desarrollo de la ISR en España.

Además, Banco Santander cuenta con un servicio de gestión de carteras que presta una atención personalizada a los clientes para la gestión de sus carteras con criterios de ISR. Este servicio aglutina 17 carteras y el volumen total gestionado en 2009 fue de 39 millones de euros.



El Banco ha desarrollado varios fondos ISR, entre los que cabe destacar:

- Inveractivo confianza FC (lanzado en 1995) y Santander responsabilidad conservador FI (lanzado en 2003): fondos de inversión ética que invierten de acuerdo a los valores de la Iglesia católica.
- Santander dividendo solidario FI (lanzado en 1999): fondo que centra sus inversiones en empresas 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.
- *Fundo infra-Brasil*: fondo destinado a inversores que persiguen colaborar en el desarrollo de infraestructuras en el país a través de inversiones en proyectos de transporte, telecomunicaciones, distribución y transporte de gas, saneamiento y energía.
- *Fundo floresta Real*: fondo que ofrece al inversor el derecho a recibir un valor dinerario que se corresponde con los créditos de carbono generados por el *Programa floresta Real* (proyecto de reforestación de áreas degradadas en el Vale do Ribeira en el estado de São Paulo).

### Seguridad informática

En el negocio de tarjetas y medios de pago, el Banco ha continuado desarrollando una serie de medidas de prevención del fraude con tarjetas, en las que se incluyen dispositivos *anti-skimming*, tecnología para evitar duplicados y envío de alertas por SMS ante movimientos sospechosos, entre otras.

Ante la proliferación de técnicas para cometer fraudes a través de Internet como el *phishing*, el Banco mantiene un sólido sistema de seguridad para proteger a sus clientes que incluye las siguientes medidas: sistemas de geolocalización, confirmación de transferencias por sms y servicio de bloqueo de páginas fraudulentas, etc.

### Fondo ético Brasil

En 2009 Banco Santander Brasil ha desarrollado un nuevo fondo ético. Este fondo, innovador y pionero en el mercado brasileño, invierte en empresas que apuestan por políticas de medio ambiente, responsabilidad social y gobierno corporativo.

Este fondo está disponible desde diciembre de 2009 para todos los clientes de Grupo Santander Brasil y su volumen total gestionado asciende a 170 millones de euros.

El fondo cuenta con el asesoramiento de organizaciones nacionales de reconocido prestigio, como el Instituto Ethos, Amigos de la Tierra y el Instituto brasileño de gobierno corporativo.

Invirtiendo en el fondo ético, el cliente contribuye a potenciar el valor de las empresas brasileñas y las anima a implementar políticas de protección del medio ambiente, de respeto a la comunidad y también a sus profesionales, consumidores y accionistas.



7 de octubre de 2009, Wall Street, Nueva York, EE.UU.

# Empleados

Santander apuesta por el conocimiento, el talento, la diversidad y la conciliación de la vida personal y profesional de sus 170.000 profesionales

## Compromiso

Apoyar el crecimiento del negocio con políticas innovadoras que permitan atraer y desarrollar el mejor talento a nivel internacional.

## Balance 2009

- Implantación del modelo de selección interna de directivos.
- Nueva edición del código general de conducta del empleado.
- Diseño de las políticas corporativas de movilidad internacional y de igualdad de género.
- Respuesta coordinada contra la Gripe A siguiendo el modelo corporativo para la salud de los profesionales.
- Compromiso de los profesionales con los valores corporativos, cuyo mejor exponente ha sido la celebración de la *I Carrera Santander eres tú*, y la *Semana Santander eres tú*.
- Nueva segmentación corporativa de directivos del Grupo, con la creación de los colectivos Top RED y Dir RED.
- 167.849 participantes en programas de formación.
- Impulso del centro de desarrollo directivo a través de nuevas iniciativas.
- Desarrollo de planes específicos para las nuevas plantillas de Brasil, Estados Unidos, Reino Unido y Alemania dentro del programa corporativo de integración.

## Objetivos 2010

- Impulsar el desarrollo del liderazgo del futuro.
- Garantizar que el conocimiento estratégico se comparte y transmite.
- Promover la diversidad de género en toda la organización.
- Consolidar *Santander Eres Tú* como canal para conocer la oferta de valor del Banco y vivir la cultura corporativa.
- 220 directivos formarán parte de la red de expertos de la Escuela Corporativa de Banca Comercial.

## Perfil de los profesionales de Grupo Santander

Los 169.460 profesionales que trabajan en Banco Santander son el pilar fundamental de su crecimiento y liderazgo.

La plantilla es diversa e incorpora el talento de los diferentes países en los que está presente. Esta diversidad pone de manifiesto la integración y la no discriminación.

Santander es un empleador de referencia que atrae y fideliza el mejor talento a nivel internacional y apoya el desarrollo de su potencial. Además, en este difícil contexto económico, Banco Santander ha destacado de manera singular manteniendo el número total de empleados y contribuyendo a la estabilidad del empleo.

Santander apoya el desarrollo de las personas, independientemente de su sexo, capacidad, edad, nacionalidad, origen o creencias, para que puedan alcanzar su potencial y contribuir a la consecución de los objetivos del Banco.

Los principios éticos constituyen uno de los pilares sobre los que se asienta la actividad del Banco. El consejo de administración aprobó en 2009 una nueva edición del código general de conducta de aplicación a todos los empleados. De acuerdo con el mismo, las actuaciones de los empleados 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.

Además, existe un canal de comunicación, de carácter confidencial, a través del cual los empleados pueden poner en conocimiento del Banco posibles prácticas cuestionables en materia de contabilidad y auditoría pudiendo además, cualquier empleado denunciar los incumplimientos del código general de conducta que conozcan.





## Gestionar personas

Santander es una organización orientada a las personas que gestiona el capital humano en base a tres referentes estratégicos: el talento de los profesionales, la creación de conocimiento compartido en la organización y la cultura corporativa, que actúa como vínculo de unión entre todos los equipos.

Para gestionar el talento común, Santander ha definido una estrategia corporativa de recursos humanos que persigue cuatro objetivos esenciales:

- Generar y desarrollar directivos preparados para afrontar los retos del futuro desde una óptica corporativa.
- 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.

Esta estrategia se concreta en políticas corporativas que atienden el talento en todo su ciclo.

## Tipos de empleo

Por áreas geográficas

	Tiempo completo	Tiempo parcial	Total
Europa continental	47.568	594	48.162
Reino Unido	20.298	4.487	24.785
Latinoamérica y resto	94.461	2.052	96.513
<b>Total Grupo</b>	<b>162.327</b>	<b>7.133</b>	<b>169.460</b>

## Edad media de la plantilla

Años



## Empleados

Por entidades

	Empleados	H(%)	M(%)	Titulación(%)
Santander, España	19.688	61	39	65
Banesto, España	8.737	63	37	56
Santander Totta, Portugal	5.827	55	45	45
Abbey, Reino Unido	15.392	36	63	7
Alliance & Leicester, Reino Unido	4.616	36	63	7
Sovereign, Estados Unidos	8.702	27	73	14
SCF Alemania	2.651	43	57	20
SCF Italia	760	58	42	40
SCF Estados Unidos	1.722	40	60	20
Grupo Santander Brasil	47.917	44	56	66
Santander, México	11.892	49	51	63
Santander, Chile	9.894	46	54	41
Santander Río, Argentina	5.208	54	46	23
Santander, Puerto Rico	1.792	35	65	31
Santander, Colombia	1.289	46	54	22
Otros	23.373	50	50	51
<b>Total</b>	<b>169.460</b>	<b>47</b>	<b>53</b>	<b>48</b>

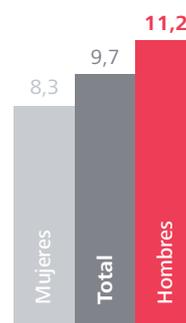
## Tipos de contrato

Por áreas geográficas

	Fijos	Temporales	Total
Europa continental	47.136	1.026	48.162
Reino Unido	24.312	473	24.785
Latinoamérica y resto	96.435	78	96.513
<b>Total Grupo</b>	<b>167.883</b>	<b>1.577</b>	<b>169.460</b>

## Antigüedad media de la plantilla

Años



# Empleados



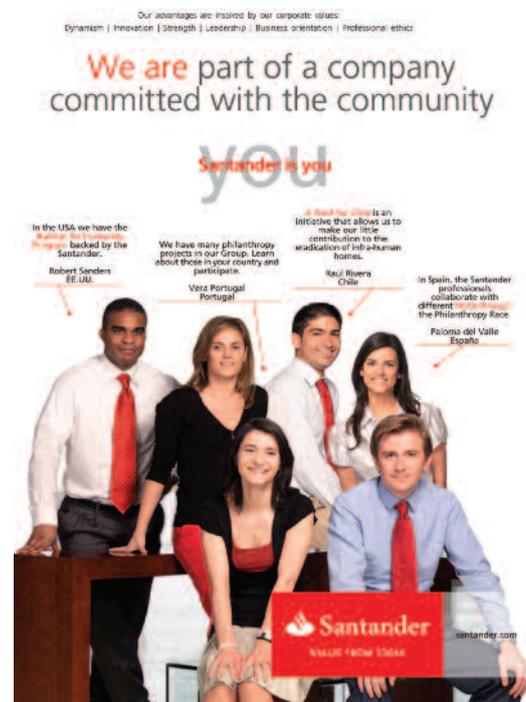
## Apoyar el ciclo del talento

- Política de segmentación
- Política de marketing RRHH
- Apoyo de la tecnología RRHH

## Políticas corporativas de recursos humanos

La estrategia se concreta en políticas corporativas que atienden el talento en todo su ciclo

- 1 Atraer/Identificar:** Disponer de talento en calidad y cantidad óptimas para responder a los retos del negocio, dando preferencia de oportunidades al talento interno.
  - Política de selección externa e interna
- 2 Desarrollar:** Enriquecer las habilidades profesionales de las personas a través del liderazgo de sus directivos, aprovechando la experiencia diversa, compartiendo el conocimiento y reforzando una cultura común.
  - Política de desarrollo
  - Política de formación y conocimiento
  - Política de selección interna de directivos
  - Política de movilidad internacional
  - Política de igualdad de género
- 3 Evaluar:** Conocer las competencias de cada persona y su aportación al éxito de su equipo y de la organización.
  - Política de evaluación
- 4 Compensar:** Reconocer a cada persona según su aportación al éxito del grupo.
  - Política de compensación



Datos formación	2009	2008
Horas de formación totales (millones)	7,72	4,5
Participantes en programas de formación	167.849	126.875
Inversión total en formación (millones de euros)	93,5	76,5
Inversión por empleado (euros)	593,45	552,23
Horas de formación por empleado	46	41

No incluyen ni Banesto, ni Isban.

## Identificar y desarrollar el talento

Santander entiende el talento como la combinación de la capacidad, la aspiración a llegar más lejos y el compromiso con el Banco.

Santander realiza una labor constante para conocer el talento que existe dentro de su organización, a través de iniciativas como: la identificación de talento emergente y de talento femenino, la selección interna de directivos o el análisis personalizado del perfil de liderazgo de los directivos del Grupo, en los comités de desarrollo y movilidad.

Con esta información, Santander diseña posteriormente los itinerarios de desarrollo más adecuados para impulsar el talento de cada persona. De esta manera fomenta la variedad de experiencias como elemento fundamental para enriquecer la trayectoria profesional de sus colaboradores.

El talento interno se complementa, según las necesidades del negocio, con la incorporación de talento externo, principalmente a través de programas de interlocución con las mejores universidades y escuelas de negocio.

## Compartir y transmitir el conocimiento

Santander ha definido en 2009 un modelo propio de formación y conocimiento que busca la excelencia en el aprendizaje para consolidarse como un referente internacional en este ámbito a través de la innovación, la mejora continua y un profundo entendimiento de las necesidades del negocio.

El modelo asegura la transmisión de los valores del Banco y del conocimiento estratégico a lo largo de toda la trayectoria profesional de los empleados. Además, promueve la creación de comunidades y redes de colaboración entre los profesionales.

Siguiendo este modelo, Santander pone a disposición de sus profesionales una oferta formativa pensada tanto para apoyar su desempeño actual y su desarrollo futuro, como su integración en el Banco y el intercambio con otros profesionales. La oferta incluye: oferta formativa curricular, plan curricular de directivos, formación para integrar a los nuevos profesionales y redes de conocimiento (*Santander Learning*).

El centro corporativo de formación y desarrollo El Solaruco, situado en la sede central del Grupo en Boadilla del Monte, desempeña un papel clave en la formación corporativa. Sus instalaciones han acogido 57.910 profesionales durante 2009.

## Programas de formación para directivos

Centro de desarrollo directivo	Colectivo	Participantes
Liderando el crecimiento del Grupo	Top RED	174
Liderazgo de alto rendimiento (LAR)	Top RED	46
Dealing with strategic leadership challenges	Top RED	21
Programa corporativo de apoyo estratégico	Dir RED	328
El rol del líder	Dir RED	51
Programa corporativo de dirección (CLP)	Dir RED	25
Liderazgo en la gestión y desarrollo del talento	Dir RED	48
Comunicación	Dir RED	67
Strategic Finance in Banking	Dir RED	20
Strategic Risk Management	Dir RED	23
Programa corporativo de desarrollo (CDP)	Directivos superiores	24
STEP (Santander Executive Training Programme)	Jóvenes alto potencial	74
Programa de responsabilidad social para un Grupo global	Directivos superiores	26
Corporate Managerial Curriculum (CMC)	Directivos y futuros directivos	811
El reto de la mujer directiva	Mujeres directivas	326
Taller de graduados	Destacados del programa de futuros directivos	17
Ciclo de conferencias "Ideas para Liderar"	Directivos y futuros directivos	1.292
Programa futuros directivos América	Jóvenes alto potencial	53
Programa Apolo	Banca comercial (España, Banco Santander)	23
Programa superior de desarrollo directivo (PDD)	Directivos superiores España	36
Plan curricular de RR.HH.	Directivos y futuros directivos	128

No incluyen ni Banesto, ni Isban.

### Vivir los valores corporativos

Como parte del modelo corporativo de recursos humanos, Santander 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, ética profesional y compromiso con la sostenibilidad.

Para ello es esencial el proyecto *Santander eres tú*, en marcha desde 2007, que transmite la apuesta de Santander por las personas y el orgullo de pertenecer al Banco. En 2009 Santander ha mantenido su labor de integración de todos los empleados del Grupo, en particular de los procedentes de nuevas sociedades en Estados Unidos, Brasil y Alemania.

Uno de los mejores reflejos de la participación y el compromiso de los empleados con los valores corporativos es la *Semana Santander eres tú*. En 2009 se ha celebrado por segundo año consecutivo en todos los países al mismo tiempo. Así, se celebraron actividades informativas, solidarias y de promoción de la salud y el deporte para participar en equipo o en familia. Iniciativas como ésta ponen de manifiesto la identificación de los profesionales con los valores corporativos del Grupo y con la solidaridad.

### I Carrera Santander eres tú

Nos mueven los valores fue el lema de la *I Carrera Santander eres tú*, una iniciativa que quiere ser un reflejo de los valores corporativos que cada día comparten los casi 170.000 profesionales del Grupo. Entre los días 1 y 3 de octubre de 2009, los 56 profesionales participantes de diferentes países y divisiones del Banco recorrieron, por relevos, los 500 Km. que separan la ciudad financiera del Grupo en Madrid de la ciudad de Santander, Cantabria.

Más allá del reto deportivo de los corredores, todos los profesionales pudieron ser parte activa de esta iniciativa a través del blog creado como vehículo de comunicación entre empleados, un proyecto solidario a favor de la ONG Save The Children y muy especialmente, la vivencia de los valores corporativos.



### Salud y seguridad en el trabajo

Santander, como parte de su responsabilidad por mantener un entorno empresarial saludable basado en la prevención de riesgos laborales y de promoción de la salud, cuenta con un modelo corporativo de salud y seguridad en el trabajo. En 2009 se puso en marcha un plan para la prevención y actuación frente a la pandemia de Gripe A. Basado en las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y de las autoridades sanitarias locales, este plan se activó progresivamente en los diferentes países en función del grado de intensidad del virus.

Además, a través de diferentes programas se desarrollan los aspectos corporativos para la promoción de salud, formación y cultura sanitaria y prevención de factores de riesgo cardiovascular, dieta y ejercicio.

### Santander y los derechos humanos

Dentro de los canales habituales de comunicación que mantiene el Banco, en 2009 no se ha tenido conocimiento de ningún incidente relevante 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 corra riesgos. Tampoco se identificaron incidentes de explotación infantil ni episodios de trabajo forzado o no consentido.

El Banco, además, ofrece a los empleados cursos en responsabilidad social corporativa, que incluyen, entre otros, formación específica sobre derechos humanos.

### Diálogo continuo

La comunicación activa, continua y bidireccional con los profesionales es esencial para Santander. 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.

Existen otros canales corporativos más específicos, como el portal de directivos, que durante 2009 ha seguido ampliando su base de usuarios, o el primer blog corporativo que se ha puesto a disposición de todos los empleados del Grupo con motivo de la *I Carrera Santander eres tú*.

Asimismo, Santander dispone de sistemas de recogida de sugerencias de los empleados y realiza diversas encuestas con el fin de conocer su opinión acerca del entorno de trabajo.



Programa "Santander eres tú"

## Diversidad y conciliación

Santander promueve el equilibrio de la vida profesional y personal.

En 2009 se han seguido consolidando los distintos programas locales ya en marcha y se han adoptado iniciativas pioneras con un impacto sustancial en la conciliación de los profesionales. Así, Santander se ha convertido en la primera entidad financiera española que ha decidido cerrar sus oficinas comerciales los sábados, en beneficio del equilibrio de la vida profesional y personal de sus empleados.

### Distribución de empleados

Por género y área geográfica

	Hombres	Mujeres	Total
<b>Directivos</b>			
Europa Continental	2.659	651	3.310
Reino Unido	369	108	477
Latinoamérica y resto	1.926	667	2.593
Total Grupo	4.954	1.426	6.380
<b>Técnicos</b>			
Europa Continental	18.413	13.735	32.148
Reino Unido	4.058	4.234	8.292
Latinoamérica y resto	16.343	13.329	29.672
Total Grupo	38.814	31.298	70.112
<b>Administrativos</b>			
Europa Continental	6.920	5.784	12.704
Reino Unido	4.881	11.135	16.016
Latinoamérica y resto	24.180	40.068	64.248
Total Grupo	35.981	56.987	92.968
<b>Total empleados del Grupo</b>			
			<b>169.460</b>
Europa Continental			48.162
Reino Unido			24.785
Latinoamérica y resto			96.513

## Comprometido con la diversidad y con el bienestar de sus empleados

- En 2009 se ha celebrado el *I Encuentro Santander Mujer y Empresa*, un foro de debate sobre la diversidad de género celebrado en la sede de Boadilla del Monte. En este marco se anunció la política corporativa de igualdad de género, que marca unas directrices comunes para promover el talento femenino en todo el Grupo. Además, existen programas específicos para impulsar el desarrollo profesional de la mujer.
- Santander ha sido una de las primeras entidades en adherirse al *Charter de la Diversidad*, una plataforma promovida por la Unión Europea para fomentar la diversidad social y cultural en el trabajo.
- El Banco ha firmado una declaración conjunta con el Comité de Empresa Europeo a favor de los derechos sociales y laborales en el ámbito europeo. En ella se recogen principios y derechos sociales basados en la declaración universal de los derechos humanos y en convenios de la Organización Internacional del Trabajo en temas como la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la protección de la salud y el bienestar en el trabajo, etc.
- Se ha creado el Premio Santander *igualdad de oportunidades a través de la educación y el aprendizaje* en el marco de los prestigiosos premios *Opportunity Now* 2009 de Reino Unido.



# Proveedores

## Santander fomenta entre sus proveedores el respeto a los aspectos sociales y ambientales

### Compromiso

Optimizar la relación entre coste y calidad de los bienes y servicios y mantener relaciones estables y transparentes con los proveedores estratégicos.

### Balance 2009

- Avance en la implantación del modelo corporativo de gestión integral del gasto en Santander UK, Sovereign, Santander Global Facilities, Altamira e Isban.
- Consolidación de Aquanima como sociedad responsable del Grupo de la negociación con proveedores.
- Implantación de estrategias globales de gasto.
- Consolidación del uso de herramientas electrónicas en los principales procesos.
- Desarrollo de una aplicación para la consulta de facturas en el portal del proveedor.
- Mantenimiento del perímetro de Gesban como central de facturación y pago a proveedores.
- Nuevas medidas que facilitan el diálogo fluido con los proveedores.

### Objetivos 2010

- Continuar con la implantación de Aquanima como unidad de compras en las sociedades y bancos del Grupo donde todavía no está presente e implementar el proceso de homologación en las mismas.
- Mejora de los canales de comunicación con los proveedores con objeto de mejorar la eficiencia en la relación.
- Alinear procesos y soluciones aprovechando mejores prácticas en las distintas geografías.
- Optimizar la base de potenciales proveedores respetando los criterios de homologación.
- Incrementar el porcentaje de negociaciones *on-line*.

### Perfil de los proveedores Santander

Santander mantiene relaciones estables con sus proveedores basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garanticen la calidad y disponibilidad de los productos y servicios necesarios para el funcionamiento de la organización.

Los proveedores, por su parte, se comprometen a respetar y cumplir los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que el Banco está adherido, relativos a los Derechos Humanos, las normas laborales, la protección al medio ambiente y la lucha contra la corrupción. En todos los contratos firmados en los últimos ejercicios, el Banco incluye un documento en el que asumen este compromiso.

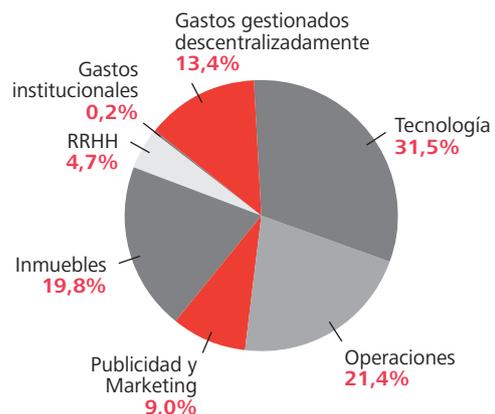
Banco Santander mantiene relaciones comerciales con 3.992 proveedores homologados, cada uno de los cuales factura una cantidad anual superior a 50.000 euros. El 95% son proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realiza la compra y la facturación.

Durante el año 2009, el Grupo tuvo un gasto con terceros entorno a 8.300 millones de euros. De este volumen, aproximadamente 1.000 millones de euros fueron gestionados a través de la plataforma *on line*, lo que supone un incremento del 70% respecto al ejercicio anterior.

Además, Santander valora positivamente las ofertas de proveedores que prestan sus servicios a través de centros especiales de empleo, y apoya su contratación.



Volumen negociado por categoría de gasto  
100% = 3.542 millones de euros





Centro de logística, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid

**Gestión de proveedores**

Aquanima es la unidad de compras de Banco Santander que tiene como objetivo la negociación con los proveedores y la incorporación de todos los países al perímetro de negociación y a los procesos de homologación establecidos.

De cara a la contratación con proveedores, el desarrollo del modelo corporativo de compras permite la igualdad de oportunidades, la objetividad y la transparencia en las adjudicaciones gracias a la utilización de una plataforma electrónica.

A lo largo de 2009 Aquanima ha implantado el modelo de gestión de proveedores en dos áreas geográficas tan importantes como Reino Unido y Estados Unidos, así como en otras áreas del Banco.

En 2009 se ha creado un equipo especializado responsable de unificar los criterios de homologación de proveedores y modificar los mecanismos de control y optimización del plan de homologaciones en todas las geografías en las que Santander está presente.

**Canales de comunicación**

Año tras año, el Banco trata de mejorar los canales de comunicación con sus proveedores y busca nuevas fórmulas de interacción. Entre las nuevas iniciativas que se han llevado a cabo en 2009, destacan:

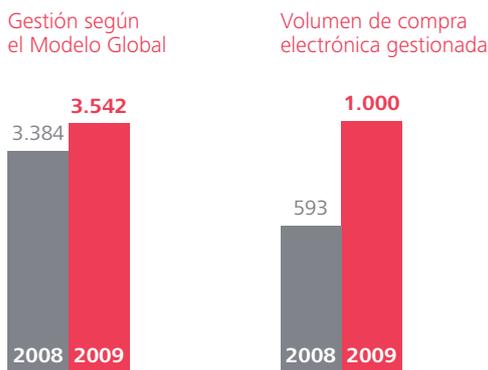
- Puesta en marcha de un buzón de sugerencias centralizado para todas las regiones, de tal forma que todos los países se puedan aprovechar de las iniciativas y propuestas de mejora de los proveedores de cada uno de ellos.
- Implantación de iniciativas para promover el conocimiento de los proveedores, tanto nuevos como ya existentes, mediante la asistencia a ferias y eventos relacionados con el negocio y visitas in situ.
- Continua mejora del portal de proveedor y puesta en marcha de una nueva funcionalidad a través de la cual los proveedores pueden consultar el estado de sus facturas.

**Principales proveedores**  
por importe de la compra

	España	Portugal	Reino Unido	Brasil	México	Chile	Resto	Total
> 50.000 € < 300.000 €	109	70	113	353	87	75	152	959
> 300.000 € < 1.000.000 €	69	38	43	178	60	29	94	511
> 1.000.000 €	145	27	57	223	30	10	45	537
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>135</b>	<b>213</b>	<b>754</b>	<b>177</b>	<b>114</b>	<b>291</b>	<b>2007</b>

**Compras**

Millones de euros



# Relaciones con el entorno



Olivos milenarios en la Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid





## Santander Universidades

La educación superior como motor del progreso económico y social.

## Sociedad

Impulso al desarrollo con programas locales de acción social y cultural.

## Medio ambiente

Política activa de protección y conservación del medio ambiente y espíritu de compromiso.

# Santander Universidades

88 millones de euros en proyectos de colaboración con 833 universidades

## Compromiso

La universidad es un eje fundamental de progreso social y económico. El compromiso con la educación superior constituye una de las señas de identidad del Banco.

## Balance 2009

- 21 nuevos convenios de colaboración en Rusia, China, EE.UU. y Reino Unido.
- 16.981 becas, prácticas y ayudas al estudio, de las que 8.971 son becas de movilidad internacional.
- Consolidación de los Premios a la Innovación y Cultura Emprendedora en Brasil, Colombia, Argentina, México y Chile con más de 4.000 proyectos de 350 universidades presentados a los premios en el 2009.
- Ampliación de Universia a nuevos países para dar cobertura a toda la Región Iberoamericana.
- 176.985 universitarios han conseguido su primer empleo a través de Universia y la alianza Universia-Trabajando.com se ha implantado en Brasil, México, Perú y Colombia, favoreciendo el acceso de los estudiantes a su primer empleo a través de portales personalizados por cada universidad.
- Celebración del X aniversario de la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.
- Desarrollo de programas de intercambio de estudiantes y profesores entre las universidades de América, Europa y Asia.
- Puesta en marcha de programas de formación de español en Brasil, EE.UU., China y Rusia.

## Objetivos 2010

- Celebrar el *II Encuentro de Rectores de Universia* en Guadalajara, México, en el que participarán más de 1.000 universidades de Iberoamérica.
- Aumentar el número de universitarios que acceden a su primer empleo a través de Universia.
- Mantener y ampliar las ayudas a los proyectos universitarios en los países en los que el Banco está presente.
- Mejorar la atención y la calidad de servicio al universitario.
- Lanzar nuevos programas de becas.

## Un programa único en el mundo

La aportación de Banco Santander a proyectos de colaboración con las universidades sumó 88 millones de euros en 2009, mediante acuerdos de colaboración con 833 universidades de España, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina, Colombia, Perú, Puerto Rico, Uruguay, EE.UU., China y Rusia.

El Grupo desarrolla desde hace 13 años este programa de colaboración con las universidades que le distingue del resto de los bancos e instituciones financieras del mundo. Santander Universidades constituye una alianza estratégica a largo plazo con las universidades única en el mundo.

Esta colaboración 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 división global Santander Universidades, con un equipo de 1.961 profesionales distribuidos en 14 países, coordina y gestiona el compromiso de Banco Santander con la educación superior.

Esta alianza con las universidades de todo el mundo, permite colaborar con ellas en la puesta en marcha de proyectos destinados a la mejora de la educación, la internacionalización, la innovación y la transferencia de conocimiento a la sociedad.



**Santander Universidades en cifras**

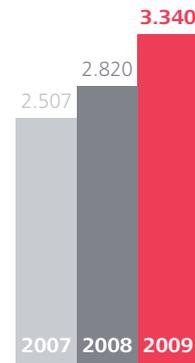
- 833 convenios de colaboración con universidades en 14 países de 4 continentes
- 3.340 proyectos conjuntos con las universidades en 2009
- 3.959.000 tarjetas universitarias inteligentes (TUI) en 201 universidades
- 16.981 becas, prácticas y ayudas al estudio concedidas en 2009
- 20 millones de euros destinados en 2009 para proyectos de innovación y fomento de la cultura emprendedora

**Líneas de actuación**

La colaboración de Banco Santander con la universidad se articula a través de cuatro líneas de actuación:

- Los convenios integrales de colaboración, que han permitido en 2009 la puesta en marcha de 3.340 proyectos de colaboración académica, financiera y tecnológica con las universidades.
- El apoyo a programas internacionales de cooperación interuniversitaria, como es el caso de los programas de movilidad nacional e internacional de estudiantes y profesores, que promueven el espacio iberoamericano del conocimiento, fortalecen la relación entre estudiantes y profesores de Asia, Europa y América y permiten el intercambio de experiencias entre los universitarios e investigadores de todo el mundo.
- El impulso y la colaboración con redes académicas internacionales, como la red universitaria iberoamericana de incubación de empresas (Red Emprendia).
- El respaldo a proyectos globales, como Universia, la mayor red de cooperación universitaria de habla hispana y portuguesa, y la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, el mayor fondo digitalizado en Internet sobre las letras hispanas.

**Evolución de los proyectos de colaboración**



**Programas de cooperación interuniversitaria**



## Programa de becas Santander

En 2009, el programa de becas, prácticas y ayudas al estudio ha beneficiado a 16.981 universitarios de 389 universidades.

De las 13.578 becas de estudio concedidas, 8.971 becas son de movilidad internacional, y de éstas, 5.479 están destinadas a fomentar la movilidad entre países de Iberoamérica. Además Santander está impulsando 1.379 becas de movilidad nacional en México y Colombia.

Estas iniciativas han convertido a Santander en una de las instituciones pioneras en fomentar la creación del espacio iberoamericano del conocimiento a través de la movilidad de los estudiantes, profesores e investigadores.

### Principales programas de becas

- Becas Marco Polo: movilidad Asia - Europa - América.
- Programa Puskin: movilidad con Rusia.
- Programa movilidad EE.UU.
- Becas Santander UK.
- Becas ECOES - México.
- Programa becas Luso-Brasileño.
- Becas CRUE: movilidad iberoamericana.
- Becas Grupo Montevideo.
- Top China: movilidad China - Brasil.



## Colaboración en la internacionalización universitaria

En 2009, Santander ha impulsado la ayuda a las universidades en sus procesos de internacionalización con el desarrollo de programas de gran valor añadido como Top China, que ha permitido que 41 estudiantes y 10 profesores de 10 universidades brasileñas colaboren con las universidades chinas en proyectos de conservación del medio ambiente y cambio climático. Con este tipo de iniciativas, los estudiantes pueden disfrutar de una experiencia académica y personal única.

A través de la firma de estos acuerdos de colaboración entre universidades de varios países, Santander, por su dimensión internacional, pone en marcha proyectos transversales que permitan facilitar esta conexión internacional.

El acercamiento de los sistemas universitarios anglosajones e iberoamericano ha sido otro de los focos de actuación del Santander Universidades. Programas de colaboración Interuniversitario entre Reino Unido y Brasil, el fomento del intercambio de estudiantes y profesores entre EE.UU. y las universidades iberoamericanas o la puesta en marcha de proyectos de investigación conjuntos entre Reino Unido, EE.UU. e Iberoamérica son ejemplos de esta colaboración.

### Programa de movilidad internacional - Becas

Becas en 2009 (incluyen prácticas)	16.981*
Becas y ayudas al estudio	13.578
Universidades con programas de becas	389
Becas de movilidad internacional	8.971
Espacio iberoamericano del conocimiento	6.858

(\*) Este dato difiere del aportado en el informe anual debido a la inclusión de las prácticas profesionales en Brasil



## Innovación y transferencia de conocimiento

En los últimos años, las universidades han puesto especial énfasis en impulsar la investigación orientada al sector productivo, a la creación de empresas de origen universitario y al desarrollo de una cultura emprendedora.

En esta dirección y dando continuidad al compromiso iniciado en 2008, Santander ha realizado un importante esfuerzo en el apoyo a iniciativas relacionadas con la innovación y el fomento de la cultura emprendedora, especialmente en aquellas actividades relacionadas con la formación de profesores en emprendimiento y el reconocimiento de la actitud emprendedora en los universitarios.

Durante 2009, Santander ha colaborado en 40 proyectos de incubación de empresa universitaria lo que permitió la puesta en marcha de 320 nuevas empresas universitarias. Los premios Santander a la Innovación y el Fomento de la Cultura emprendedora de Argentina, Brasil, México, Chile, Uruguay y Colombia, se han consolidado como una referencia internacional, habiendo convocado este año más de 4.000 proyectos universitarios.

El desarrollo de la Red Emprendia con la incorporación de nuevas universidades de Brasil, España y México, ha facilitado también la puesta en marcha de nuevos proyectos destinados a potenciar la transferencia de conocimiento y las mejores prácticas en materia de fomento de la cultura emprendedora entre las universidades iberoamericanas.

## Cátedras universitarias Santander

Grupo Santander viene promoviendo la creación de cátedras especializadas de investigación y docencia, en muchos casos formadas o compuestas por equipos multidisciplinares de varias universidades. De esta forma, en 2009, el número de cátedras ha ascendido a 122.

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 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 (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.



## Una experiencia que cambia la vida

Ousmane Amadou es un estudiante mauritano que ha estudiado en España durante diez meses con una Beca Santander de Movilidad. Estas becas facilitan a universitarios en países en vías de desarrollo la posibilidad de estudiar en España con la condición de regresar a su país posteriormente.

El compromiso de Ousmane con la realidad de su país y su deseo de regresar una vez finalizados sus estudios de posgrado, hicieron de este mauritano un candidato perfecto para recibir una beca de la Universidad Pontificia de Comillas, sufragada por Banco Santander a través de su división Santander Universidades, para cursar el Master Universitario en Cooperación Internacional al Desarrollo.

Este master pretende responder a la demanda de una mayor profesionalización de la población en los países en vías de desarrollo, promoviendo al mismo tiempo un profundo compromiso ético y social frente a las desigualdades.

Finalizado el master, Ousmane trabaja en Mauritania, en el Instituto Jurídico de la Universidad Rey Juan Carlos, sobre un proyecto de inmigración en su país.



## Universia

Universia ha cumplido el objetivo de llegar a toda Iberoamérica y, a lo largo de 2008 y 2009, ha firmado acuerdos con 80 universidades de nuevos países en los que no estaba presente. De esta forma, extenderá a la comunidad universitaria iberoamericana los productos y servicios que venía impulsando en los 11 países en los que inicialmente estaba presente.

La actividad de Universia se ha seguido centrando durante 2009 en las cuatro líneas marcadas en su plan estratégico:

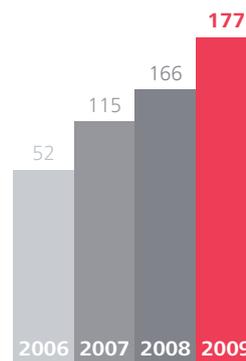
- **Formación:** un total de 24.859 cursos (62% más que el año anterior) y 13.556 convocatorias de ayuda al estudio (79% más que en 2008) han sido publicadas.
- **Empleo:** 176.985 empleos gestionados para licenciados en 2009; 5.207.386 postulaciones para 442.462 vacantes ofertadas. 1.185.273 currícula en la base de datos.
- **Observatorio:** en 2009 se ha estado preparando el II Encuentro Internacional de Rectores de Universia que tendrá lugar en mayo de 2010 en Guadalajara, México, al que asistirán más de 1.000 universidades.
- **Redes sociales:** las nuevas herramientas (RSS, Participa...) facilitan la participación del usuario y la transparencia de contenidos.

Por segundo año consecutivo, se presentó el programa de Becas Universia-Fernando Alonso para la movilidad internacional, estudios de posgrado y prácticas profesionales.

Toda la información referente a Universia se encuentra disponible en su Memoria anual y en [www.universia.net](http://www.universia.net)

## Inserciones laborales<sup>1</sup>

Miles

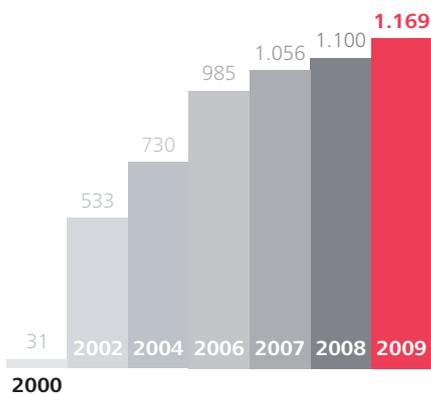


(1) Métrica: Datos estimados sobre el 40% de las vacantes publicadas.  
Fuente: Universia / Trabajando.com

## Universia en cifras

- 1.169 universidades socias
- 23 países en Iberoamérica
- 12,5 millones de estudiantes
- 1 millón de profesores
- 176.985 universitarios accedieron al primer empleo
- 8,7 millones de navegadores únicos (media mensual)

### Universidades socias de Universia



### Fundación Universia

Fundación Universia tiene como objetivo facilitar el acceso al mundo laboral a estudiantes universitarios con discapacidad, impulsando la formación superior y la igualdad de oportunidades.

Un total de 268 universitarios con discapacidad han sido beneficiarios directos de proyectos gestionados por la Fundación (61 convenios de colaboración con universidades y gestión de 607 ofertas de empleo).

Entre sus principales acciones en 2009, destacan:

- Concesión de 69 becas *capacitas* que promueven el acceso a la educación superior y facilitan la movilidad internacional.
- El banco de Productos de Apoyo, que tiene como finalidad facilitar la autonomía de personas con discapacidad en el ámbito de la formación y del empleo a través del préstamo temporal y gratuito de equipos informáticos.
- Este año han sido 13 personas las beneficiarias del Programa Incluye, que incentiva las prácticas profesionales de estudiantes universitarios con discapacidad.
- Experiencia piloto dirigida a la inserción y calidad de vida laboral de mujeres con discapacidad a través del uso de las TIC y el teletrabajo.

La información se puede ampliar en [www.fundacionuniversia.net](http://www.fundacionuniversia.net)



### Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes

Creada hace diez años por iniciativa de Banco Santander, la Universidad de Alicante y la Fundación Marcelino Botín, la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes ha incorporado más de 125.000 registros bibliográficos a sus fondos, que están disponibles en la red de forma gratuita con el fin de difundir y promover la cultura iberoamericana en el mundo.

En 2009, la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes ha contado con casi 13 millones de usuarios, que han realizado 17,5 millones de visitas.

Más información disponible en [www.cervantesvirtual.com](http://www.cervantesvirtual.com)



# Sociedad

El compromiso social del Banco se muestra en su actividad diaria en todas las regiones en las que está presente

## 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 2009

- Consolidación de la *Semana Santander eres tú* como vínculo de identificación corporativa y punto de encuentro para empleados y clientes en materia de acción social.
- Uso de las nuevas tecnologías para el fomento del voluntariado entre los profesionales del Grupo.
- Incremento de la colaboración con el tercer sector a través de las oficinas solidarias en los distintos países.
- Mayor sensibilización y participación interna en las iniciativas de acción social.
- Lanzamiento en España del portal solidario que permite a los empleados realizar tareas de microvoluntariado y participar en las iniciativas del Córner Solidario desde su propio puesto de trabajo.

## Objetivos 2010

- Incremento de las relaciones estables con el tercer sector.
- Creación de nuevas vías de cooperación al desarrollo.
- Desarrollo de una herramienta con criterios unificados para la medición de la inversión de las actuaciones en la sociedad a nivel Grupo.
- Definición de iniciativas y proyectos corporativos de acción social y voluntariado.
- Promoción de nuevas iniciativas que fomenten la educación financiera entre los colectivos más desfavorecidos.

## Perfil de la acción social

Banco Santander ha asumido desde hace años el compromiso de contribuir al desarrollo cultural, social y educativo de las comunidades en las que ejerce su actividad.

El Banco, en cada uno de los países en los que está presente, lleva a cabo proyectos sociales en estrecha colaboración con el tercer sector (ONG y otras entidades sin ánimo de lucro). Se trata de proyectos locales que se adaptan a las circunstancias sociales y económicas de cada país y que tienen como finalidad cubrir las necesidades básicas de los colectivos más desfavorecidos y con menor poder adquisitivo, como son la infancia, la inmigración, o las personas con discapacidad, con un especial interés en los proyectos de desarrollo educativo, dirigidos a estudiantes y personas con escasos recursos y en riesgo de exclusión social y económica.

En 2009, en un contexto de crisis global, Santander ha mantenido esta colaboración con la sociedad, involucrando activamente a empleados y clientes.

Toda la información detallada de los proyectos se puede consultar en [www.santander.com](http://www.santander.com) apartado de sostenibilidad.

## Profesionales solidarios

En 2009, Santander ha potenciado la participación de sus profesionales en las diferentes iniciativas de acción social, consciente de que esta involucración no sólo es la mejor manera de fomentar la solidaridad entre los profesionales del Grupo, sino que además es una forma de incrementar la motivación, el espíritu de equipo y el orgullo de pertenencia.

A lo largo del año, empleados del Grupo han participado en diversas iniciativas solidarias, tanto a nivel corporativo, como es el caso de la *Semana Santander eres tú*, como a nivel local.

Un buen ejemplo de este tipo de iniciativas es el *Portal Solidario* en España, que es una plataforma virtual, a través de la cual los empleados tienen la posibilidad de realizar tareas de *microvoluntariado* desde su propio puesto de trabajo. Otras iniciativas locales, especialmente destacables son el proyecto *Escola do Brasil*, o el programa *Community days* en Reino Unido.

Este tipo de iniciativas cuentan con el apoyo de la división de recursos humanos que en los diferentes países, ha puesto a disposición de los empleados, un número determinado de horas al mes para que puedan llevar a cabo tareas de voluntariado durante su jornada laboral. Así, en España, los empleados cuentan con 2 horas al mes, en Reino Unido, con 3 horas al mes, y en Brasil, con 4 horas al mes.





Semana Santander eres tú, mercadillo solidario

## Dialogamos con los grupos de interés

- RSC: publicaciones periódicas
- Reuniones frecuentes con ONG
- Jornadas de sensibilización
- Buzón de propuestas

## Relaciones estables con el tercer sector

Banco Santander mantiene un diálogo fluido y constante con numerosas ONG, mediante reuniones, entrevistas, y participación en foros, a fin de conocer el trabajo que están realizando e identificar posibles vías de colaboración.

Asimismo, Santander pone a disposición de sus empleados diversos canales de comunicación con el tercer sector (entidades no gubernamentales y sin ánimo de lucro).

Así, en España, en la sede operativa del Banco, el Córner Solidario es un punto de encuentro entre los empleados y las entidades sin ánimo de lucro. El Rincón Solidario, en Argentina es una iniciativa similar. Y en Reino Unido, los denominados *Community Partnership Groups* analizan y evalúan los proyectos que cada año presentan las ONG.

Este tipo de iniciativas contribuyen a estrechar la relación del Banco con el tercer sector y a dar respuesta de una manera más ágil a las necesidades reales de las comunidades locales.

Los canales de comunicación interna del Grupo y el correo corporativo interno también se utilizan como medios de sensibilización e información en este ámbito.

## Transparencia informativa

El Banco también colabora con diversas instituciones para fomentar la transparencia informativa en el tercer sector mediante el impulso de actuaciones encaminadas a analizar el desempeño de las ONG. Así, en España, el Banco colabora con la Fundación Lealtad y forma parte del grupo de Instituciones Promotoras de la Transparencias de las ONG.

## Productos y servicios sostenibles

Tal y como recoge el correspondiente capítulo de productos y servicios de esta memoria, Santander desarrolla productos y servicios que tienen como objetivo facilitar el acceso al mercado financiero de determinados colectivos, contribuyendo a la bancarización de los países en los que está presente.

## Microcréditos

Los microcréditos se han convertido en los últimos años en una potente herramienta para permitir la inclusión financiera de los colectivos más desfavorecidos y vulnerables con el objeto de mejorar no solo su nivel de vida sino también el de su entorno local.

Santander, a través de sus programas de microcréditos, especialmente en Brasil y en Chile, ayuda a las familias de bajos ingresos a desarrollar actividades económicas rentables que puedan generar beneficios para la comunidad. Los préstamos se conceden a los *microempresarios* (costureras, vendedores de cosméticos, electricistas, etc).

En Brasil la integración de Banco Santander y Banco Real ha permitido ampliar el sector del microcrédito y ha hecho posible un crecimiento del 28% respecto al año anterior.

## Educación financiera

A través de la educación financiera, Santander promueve la inclusión social y la bancarización de los colectivos más desfavorecidos.

El objetivo es impulsar el conocimiento financiero, generar mayor confianza hacia los servicios y entidades financieras y enseñar a utilizar los servicios bancarios de manera efectiva. Se instruye acerca de conceptos básicos como la importancia del ahorro o el acceso al crédito.

En esta línea el Banco lleva a cabo diferentes programas, como el canal web educativo *Quanto Vale* en Brasil, que muestra y resuelve gratuitamente y *on line* dudas sobre economía familiar, o la elaboración de publicaciones como el folleto *Mi dinero, mis derechos* en Reino Unido, que promueve la educación financiera entre los más jóvenes.

## Cooperación al desarrollo

Santander, en colaboración con instituciones y entidades públicas y privadas de reconocido prestigio, lleva a cabo proyectos de cooperación al desarrollo con el objetivo de contribuir al progreso de los países más desfavorecidos.

Así, el Banco colabora y participa en iniciativas que desarrollan en países de África, Asia y Latinoamérica, entre otros, proyectos para la construcción y mantenimiento de infraestructuras, proyectos de alfabetización, y proyectos contra la desnutrición infantil.

Además, con todas estas iniciativas, Santander ha contribuido en dos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio promovidos por Naciones Unidas: erradicar la pobreza extrema en el mundo y lograr la enseñanza primaria universal.

El Banco impulsa y desarrolla proyectos corporativos y locales adaptados a las circunstancias sociales y económicas de cada país

### Semana Santander eres tú

Uno de los mejores reflejos del compromiso social de los empleados en todo el Grupo ha sido la celebración, por segundo año consecutivo y en todos los países al mismo tiempo, de la *Semana Santander eres tú*.

Los profesionales del Grupo demostraron su compromiso con el entorno participando activamente en diversas iniciativas, que van desde la limpieza de ríos y bosques y la construcción de viviendas para personas sin hogar, hasta el impulso y desarrollo de proyectos con niños, mayores y personas con discapacidad. La solidaridad fue el eje del espíritu Santander.

Más de 200 actividades solidarias, 50 de ellas de voluntariado corporativo, se llevaron a cabo durante esta semana.



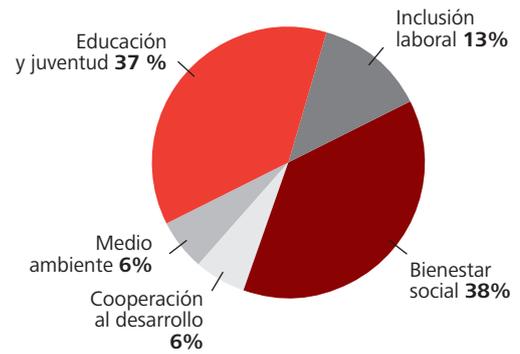
### Community days

En Reino Unido, Santander ofrece a sus empleados, a través del programa *Community days*, la posibilidad de participar y realizar voluntariado en organizaciones benéficas locales. Durante 2009, más de 750 miembros de la plantilla participaron en el *Día de la comunidad*. Las actividades van desde la enseñanza de habilidades financieras en las escuelas, al acompañamiento de personas de edad avanzada y el apoyo a proyectos de conservación del medio ambiente.

Un total de 64 proyectos sociales pudieron desarrollarse gracias a las 5.500 horas de voluntariado donadas por los empleados de Reino Unido.



## Distribución de iniciativas sociales por ámbito %



### Escola Brasil

El programa tiene como objetivo contribuir a la mejora de las escuelas públicas, acercando los colegios a las comunidades en las que se encuentran.

Se trata de un programa de voluntariado corporativo de Santander Brasil en el que más de 2.000 empleados participan en las actividades que las escuelas realizan con los alumnos, relacionadas con el deporte, el ocio, la cultura y el medio ambiente.

En el programa participan 170 escuelas públicas y 703 educadores. El número de estudiantes que se benefician con el programa asciende ya a 142.000.



### Microcréditos Chile

Santander Banefe aportó 15.000.000 dólares en su programa de microcréditos a través de la Fundación *Un techo para Chile*. Este programa tiene como objetivos potenciar las habilidades emprendedoras de las familias de los campamentos de poblaciones marginadas en Chile, erradicar las viviendas precarias, construir viviendas definitivas, y dotar de las herramientas necesarias para que puedan resolver sus problemas por ellas mismas.

En 2009, el 37 % de los beneficiarios del programa fueron *microempresarios* del entorno de la Ciudad de Santiago de Chile y el 63% restante se destinó a familias de otras regiones del país.



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

## FUNDACION



### Fundación Banco Santander

La Fundación Banco Santander dedica sus actividades principalmente a los ámbitos del arte, la música, las humanidades, la ciencia y la sostenibilidad.

En el campo del arte, la Fundación gestiona la Colección Santander, organiza exposiciones de arte y realiza cursos o programas sobre temas artísticos.

Como gestora de la Colección Santander, la Fundación prosiguió durante 2009 con las tareas de restauración, préstamo y exposición de sus obras. Especial mención merece la muestra realizada en el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza sobre la Colección Santander con el título *Selecta. Del Greco a Picasso*.

Al mismo tiempo, en la sala de arte Santander de la Ciudad Financiera continuaron celebrándose visitas guiadas a la exposición permanente de la Colección, así como otras exhibiciones artísticas como las dedicadas a Daumier o al Proyecto de la Ciudad Financiera.

En 2009, la Fundación ha patrocinado, además, importantes exposiciones de arte entre las que destacan: la referida al *Settecento veneciano* en la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando de Madrid y el Museo de Bellas Artes de Sevilla, la retrospectiva sobre *Juan Muñoz* en el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía de Madrid, la dedicada a *Dibujos de arquitectura y ornamentación del siglo XVIII* en la Biblioteca Nacional de España y la muestra sobre las colecciones reales españolas de pequeños bronce titulada *Brillos en bronce. Colecciones de reyes*, en el Palacio Real de Madrid.

En música, en 2009, es especialmente destacable el apoyo de la Fundación a jóvenes artistas, a través de, entre otros, la *Cátedra de piano Fundación Banco Santander*, los *Conciertos para escolares*, el *Encuentro de Música y Academia de Santander* y el *Concurso Internacional de Piano de Santander Paloma O'Shea*.

En el ámbito de las humanidades y ciencias sociales, la Fundación ha seguido realizando sus habituales ciclos de debate sobre *Biografías e Historia*, *Ciencia y Sociedad* y *El mundo que viene*, así como el *Simposio de Moneda y Crédito*, dedicado este año a la crisis económica. Además, se publicaron tres nuevos volúmenes de la prestigiosa *Colección Obra Fundamental* sobre literatura, dedicados, respectivamente, a *Juan Larrea*, *Corpus Barga* y *Alfonso Reyes*.

En investigación científica, se comenzó en 2009 un nuevo proyecto de investigación sobre *Epidemiología genética en cáncer de vejiga* con el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas, que se añade al programa en marcha desde hace años sobre *Cáncer de colon* que se realiza en el Hospital de Puerta de Hierro.

Las actividades sobre sostenibilidad y conservación del patrimonio natural de la Fundación se recogen más adelante en el capítulo de esta Memoria dedicado al medio ambiente.

Para obtener más información visitar la web:  
[www.fundacionbancosantander.com](http://www.fundacionbancosantander.com)



Sala de arte, Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid



Fundación Cultural

### Fundación Cultural Banesto

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

La idea de que la prosperidad de un país está relacionada con la capacidad emprendedora de sus habitantes ha inspirado a Banesto a apoyar decididamente a las pequeñas y medianas empresas mediante la financiación, la formación y la sensibilización.

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 de Banesto.

Un ejemplo es la iniciativa *Turismo Solidario y Sostenible*, un proyecto de desarrollo social y económico para la mujer africana. Concebido con una filosofía *end-to-end*, este proyecto permite la transferencia de conocimiento de España a África, y el acceso a la formación, a la asesoría y a la financiación por parte de las mujeres africanas. Además, facilita el uso y el aprendizaje de las nuevas tecnologías.

Para obtener más información visitar la web: [www.banesto.es](http://www.banesto.es)

### Turismo solidario y sostenible

Nacida al amparo del *I Encuentro España-África de Mujeres por un Mundo Mejor*, celebrado en Maputo (Mozambique) en marzo de 2006, *Turismo Solidario y Sostenible* es una iniciativa promovida por la Fundación Banesto con el objetivo de contribuir al desarrollo económico y social del continente africano a través del apoyo a la mujer empresaria y su entorno local en el sector turístico.

La iniciativa tiene como misión activar, desarrollar y promover una red de turismo solidario y sostenible en África. El proyecto contempla la formación y asistencia técnica a las mujeres emprendedoras, el apoyo en la promoción y comercialización de los nuevos destinos turísticos, la introducción progresiva de tecnologías y la financiación de proyectos viables que puedan contribuir a generar empleo sostenible en la región. En el programa participan empleados de Banesto como voluntarios.

En la actualidad, la red de *Turismo Solidario y Sostenible* integra más de 300 alojamientos y 20 rutas turísticas en 12 países de África: Cabo Verde, Camerún, Etiopía, Gambia, Guinea Bissau, Guinea Ecuatorial, Mali, Marruecos, Mozambique, Namibia, Senegal y Tanzania. En 2009, el proyecto se ha extendido a un grupo reducido de países de América Latina.

La información puede consultarse en la web [www.turismo-solidario.es](http://www.turismo-solidario.es)



# Medio ambiente

Santander contribuye a la conservación y mejora del entorno mediante la medición de sus consumos y emisiones, el control de riesgos sociales y ambientales y el impulso a las energías renovables

## Compromiso

Desarrollar la actividad bancaria preservando el medio ambiente y promover iniciativas que apuesten por su protección, con especial atención a los consumos y emisiones y a los riesgos sociales y ambientales en las operaciones de financiación.

## Balance 2009

- Actualización e implantación de la política social y ambiental general del Banco y desarrollo de políticas sectoriales para la financiación de operaciones en sectores sensibles (agua, energía, defensa y forestal).
- Implantación de un proceso sistemático del análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de *project finance* de acuerdo a los Principios del Ecuador y formación de los equipos de negocio y riesgos en la identificación y análisis del riesgo social y ambiental en estas operaciones.
- Ampliación del ámbito geográfico de la actividad de financiación de energías renovables.
- Desarrollo de una herramienta para el cálculo de la huella ambiental del Grupo y reporte de consumos y emisiones de todo el Banco.
- Certificación ISO 14001 de dos de los principales centros de trabajo en Brasil, completando así la certificación de los emplazamientos más importantes del grupo en dicho país.
- Actualización de la herramienta VIDA de análisis de riesgo ambiental en clientes de banca comercial España.

## Objetivos 2010

- Sistematización del proceso de análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de *project finance*, que se incorpora en las herramientas informáticas (plataformas NILO / AQUA).
- Desarrollo de un plan de gestión y control para la reducción de consumos y emisiones en todas las instalaciones del Grupo.
- Desarrollo de un plan de eficiencia energética en la sede corporativa en España.

## Santander ante el reto medioambiental

Santander promueve iniciativas que apuestan por la protección, la conservación y la recuperación del medio ambiente. El Banco es consciente de que su preservación no sólo conlleva eventuales impactos sociales y económicos sino que además, ofrece importantes oportunidades de negocio.

El área de responsabilidad social corporativa es responsable de coordinar la gestión ambiental del Banco a nivel global. El comité de sostenibilidad, presidido por el consejero delegado, tiene la función de impulsar la estrategia y las políticas del Banco en esta materia, que son aprobadas por el consejo de administración.

La política social y ambiental de Santander, revisada en abril de 2009, establece los principios generales que rigen la responsabilidad corporativa del Banco e identifica la gestión ambiental como uno de sus pilares.

Las actuaciones del Banco en el ámbito de la protección ambiental siguen tres grandes líneas de trabajo:

- La reducción del impacto derivado de los consumos y emisiones de las instalaciones del Banco.
- El análisis del riesgo social y ambiental en las operaciones de crédito.
- El desarrollo de soluciones financieras que apuestan por la protección del medio ambiente como son las energías renovables



## Banco Santander dispone de información detallada de los consumos y emisiones en 2009 de todos sus edificios en el mundo

A continuación se desarrollan con mayor detalle estas líneas de trabajo.

### Reducción del impacto derivado de consumos y emisiones

- Durante 2009, Santander ha realizado el cálculo de los consumos y emisiones más relevantes relativos a todos sus edificios en todo el mundo para conocer la huella ambiental del Grupo. Para ello, se ha desarrollado una herramienta de recopilación, cálculo y consolidación de todos los datos con el objetivo de estandarizar la gestión y tratamiento de la información ambiental para contar con información precisa, fiable y trazable. Este ejercicio es la base para establecer objetivos comunes de mejora y reducción a medio y largo plazo y compartir mejores prácticas entre los diferentes países y dependencias del Grupo.
- Aportación, por parte del Banco, de información específica sobre las políticas y buenas prácticas a aquellos empleados y nuevas incorporaciones cuya actividad tiene mayor impacto ambiental.
- En 2009, se obtuvo la certificación del sistema de gestión ambiental implantado de acuerdo a la norma UNE-EN-ISO 14001 de dos edificios corporativos del Grupo Santander en Brasil, incluyendo la nueva sede; alcanzando así la implantación de dicho sistema en los ocho centros de trabajo más relevantes del Grupo en este país.
- Exigencia de requerimientos y formación especial en materia ambiental a los proveedores cuyas actividades tienen un impacto ambiental significativo.

### Indicadores ambientales Grupo Santander

Consumos	2009
Agua (m <sup>3</sup> )	3.699.876
Agua (m <sup>3</sup> ) / empleado	21,83
Energía eléctrica (millones de kWh)	1.208,63
Energía eléctrica (miles de kWh) / empleado	7,13
Consumo directo de energía (GJ)	699.729,57
Papel (t)	35.313
Papel (t) / empleado	0,21

Residuos	2009
Papel y cartón (Kg)	15.030.191
Papel y cartón (Kg) / empleado	88,69
Envases, plásticos y latas (Kg)	6.136.714
Envases, plásticos y latas (Kg) / empleado	36,21
Tóners (unid.)	193.468
Tóners (unid.) / empleado	1,14
Vidrio (Kg)	121.701
Vidrio (Kg) / empleado	0,72
Residuos eléctricos y electrónicos (unid.)	213.480

Emisiones de gases de efecto invernadero	2009
Emisiones directas e indirectas de CO <sub>2</sub> (t)	603.539
Otras emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (t)	22.966
Total emisiones de CO <sub>2</sub> (t)	626.505



Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte, Madrid

## Medio ambiente

### Análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de crédito

#### Principios del Ecuador

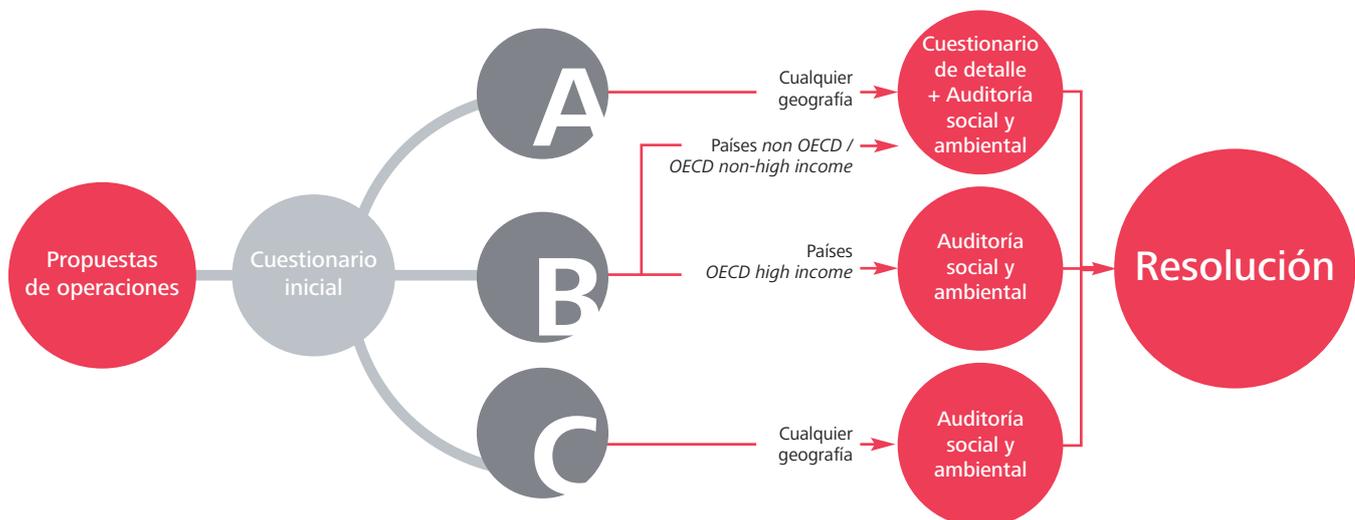
Santander considera relevantes los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis de riesgos y toma de decisión en sus operaciones de financiación. Las unidades corporativas de riesgos son las responsables de la evaluación de los riesgos ambientales y sociales de los proyectos presentados por las áreas de negocio, para su aprobación de conformidad con las políticas del Grupo.

La adopción de los Principios del Ecuador para las actividades de *project finance*, tiene por objetivo identificar y evitar los impactos sociales y ambientales negativos del proyecto susceptible de financiación y, en caso de ser inevitables, reducirlos, mitigarlos o compensarlos adecuadamente. En este ámbito merece especial mención el esfuerzo que ha realizado el Banco en estos últimos años para la implantación de un proceso sistemático global de análisis de riesgos sociales y ambientales. Este proceso, iniciado en julio de 2009, consta de las siguientes fases:

- Para las operaciones de financiación de proyectos con un importe igual o superior a 10 millones de dólares, se cumplimenta un cuestionario inicial, de carácter genérico, diseñado para establecer el riesgo del proyecto en materia socioambiental (según categorías A, B y C, de mayor a menor riesgo respectivamente) y el grado de cumplimiento de la operación respecto a los Principios del Ecuador. En 2009, el 21,5% de las operaciones financiadas se localizan en países *OECD non-high income*.
- Para aquellos proyectos clasificados dentro de las categorías de mayor riesgo (categorías A y B), se completa un cuestionario más exhaustivo, adaptado según el sector de actividad.
- Según la categoría y localización de los proyectos se realiza una auditoría social y ambiental (efectuada por asesores externos independientes). Para ello se han desarrollado cuestionarios específicos en los sectores en los que el Banco es más activo: energía, infraestructuras, agua, petróleo y gas.

### Procedimiento del análisis del riesgo social y ambiental según los Principios del Ecuador en *project finance*

Importe superior a 10 millones de dólares

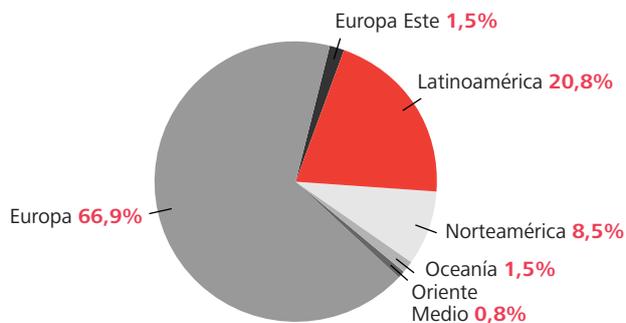


Grupo Santander aplica de manera rigurosa los Principios del Ecuador a todas las operaciones de *project finance* de importe igual o superior a diez millones de dólares

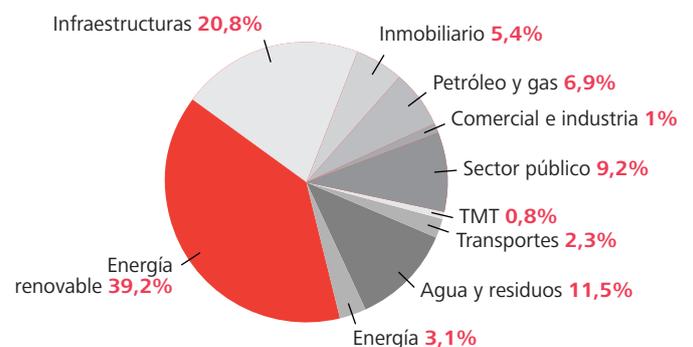
Todas las operaciones de financiación, además de *project finance*, se presentan según el importe a la comisión delegada de riesgos y/o a los comités locales de riesgos correspondientes para su aprobación. En el proceso de decisión se tienen en cuenta también los aspectos sociales y ambientales. El Banco además imparte formación, en el ámbito social y ambiental, tanto a los equipos de riesgos como a los responsables de negocio. En 2009 se formaron 41 personas de los equipos corporativos.

También se mantiene un diálogo constante con los grupos de interés, que permite adecuar y actualizar los procesos y herramientas de análisis de los riesgos socioambientales y para que además los cuestionarios reflejen los aspectos técnicos más relevantes.

Desglose de operaciones analizadas (*project finance*) por geografía en 2009 (Importes superiores a 10 millones de dólares)



Desglose de operaciones analizadas (*project finance*) por sector de actividad en 2009 (Importes superiores a 10 millones de dólares)



Desglose de operaciones financiadas (*project finance*) en 2009 según geografía y categorización de Principios del Ecuador (Importes superiores a 10 millones de dólares)

Geografía	Nº operaciones y categoría Principios del Ecuador			Total
	A	B	C	
Europa	0	11	11	22
Norteamérica	0	5	0	5
Latinoamérica	0	1	0	1
Oceanía	0	2	0	2
<b>Nº Total proyectos</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>30</b>
<b>Valor total proyectos*</b>	<b>0</b>	<b>7.963</b>	<b>1.488</b>	<b>9.451</b>

(\*) Millones de euros



## El Banco se sitúa entre los líderes internacionales en la financiación de energías renovables

### Energías renovables

Banco Santander contribuye al objetivo global de la lucha contra el cambio climático aportando soluciones financieras y con una posición de liderazgo en materia de energías renovables a nivel internacional. Durante 2009 se firmaron acuerdos de financiación de parques eólicos, plantas fotovoltaicas, centrales termosolares y minihidráulicas en Brasil, España, EE.UU, Italia, México, Portugal y Reino Unido.

Además, a lo largo del año 2009, se analizaron oportunidades de financiación en otros tipos de energías renovables como, por ejemplo, plantas de biocombustibles.

Santander considera estratégica su participación en el sector de las energías renovables. Esta participación se traduce en la promoción y financiación de proyectos de energías renovables a través de distintos productos financieros:

- *Project finance*: Santander financia la construcción y operación de proyectos de energía renovable mediante préstamos cuya devolución depende de la producción de electricidad y de los correspondientes incentivos públicos. Durante 2009, el Banco participó bajo este producto en la financiación de parques eólicos, plantas fotovoltaicas, centrales termosolares, hidráulicas y mini-hidráulicas con una potencia total instalada de 7846 MW.
- Inversión de capital semilla y capital riesgo: proyectos en los que el Banco actúa como promotor y vende una vez construidos. En 2009, Santander invirtió como accionista en proyectos que una vez construidos tendrán una capacidad total instalada aproximada superior a los 1.800 MW, fundamentalmente en Brasil, España e Italia.

- Leasing fotovoltaico: 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.
- Fondo de carbono: el Fondo de carbono para la empresa española (FC2E) está participado por Santander junto con otras entidades públicas y privadas. La actividad del Fondo es la compra de créditos de carbono generados por proyectos de energía renovable y eficiencia energética en países en desarrollo, poniéndolos a disposición de la industria española para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones de reducción de emisiones, de acuerdo al Plan nacional de asignación (PNA).

A través de sus actividades en el Fondo de carbono, Santander contribuye a impulsar la transferencia de tecnología de los países desarrollados a los emergentes, la financiación en energías renovables y el cumplimiento de reducción de emisiones de las industrias europeas de acuerdo con el Plan nacional de asignación de cada país.

Al cierre de 2009, el Banco sigue teniendo una cartera de alrededor de 6 millones de toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub>, a través de Certificados de Reducción de Emisiones (CER) y Unidades de Reducción de Emisiones (ERU). En 2009 el Fondo incluyó en su cartera un nuevo proyecto de biomasa en China y otro de tratamiento de gases de un vertedero en Argentina.

- Monetización de créditos de carbono (CER): el Banco compra por adelantado los derechos que generarán proyectos de energías renovables, de modo que el promotor del proyecto recibe por anticipado fondos que le ayudan a financiar la inversión. Así, por ejemplo, ha financiado el proyecto de quema y captura de gas metano emitido en un vertedero en Brasil, que producirá 1,5 millones de créditos de carbono durante un periodo de siete años.

En esta línea, el Banco aprobó el 1 de junio de 2009 el SCF50, una línea de 50 millones de euros para invertir en CER en el mercado primario de países como Brasil, México y Chile. El primer proyecto de esta línea corresponde a una compañía azucarera en Brasil, que genera energía a partir del bagazo residual de sus dos plantas.



## Gestión del riesgo social y ambiental en Brasil, pionera a nivel mundial

Santander Brasil en 2009 amplió el alcance de su práctica de riesgo socio ambiental, una iniciativa pionera a nivel mundial. Con la integración de Santander y Real, esta práctica ha evolucionado hacia un enfoque más amplio, aplicando aspectos de sostenibilidad a todos los clientes de banca corporativa y banca privada del Banco en Brasil.

La consideración de la variable socio ambiental es un criterio más para la aceptación de clientes dentro del modelo de negocio del Banco. Santander Brasil analiza los aspectos sociales y ambientales de clientes con un límite de crédito igual o superior a 1 millón de reales. En 2009 se han analizado 2.162 empresas y operaciones de *project finance*.

La evaluación de los aspectos sociales y ambientales como parte del proceso de concesión de créditos conlleva el análisis detallado de las operaciones en 14 sectores de gran impacto ambiental, entre los que se encuentran la industria agropecuaria, las explotaciones mineras, la arquitectura civil o la metalurgia.

Además, el objetivo de esta iniciativa es también alentar a otras empresas a adoptar actitudes sostenibles. Para ello, en el último trimestre de 2009 se dio formación sobre esta práctica a 170 empleados de las áreas comercial, riesgos y financiación de proyectos.



## Presencia en índices e iniciativas internacionales

Santander está presente en índices bursátiles de sostenibilidad (DJSI, FTSE4Good) que analizan y valoran las actuaciones de las empresas en responsabilidad social corporativa. En la última revisión del DJSI, Santander obtuvo un incremento considerable en la dimensión ambiental, situándolo muy por encima de la media del sector financiero.

Además el Banco está presente o se ha adherido a iniciativas internacionales en el ámbito de medio ambiente, tales como: UNEP FI, la iniciativa del medio ambiente de las Naciones Unidas; y *Carbon Disclosure Project* (CDP), en apoyo a la lucha contra el cambio climático. 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.

## Fundación Banco Santander y el medio ambiente

La Fundación Banco Santander presta una especial dedicación a la sostenibilidad y a la conservación del patrimonio natural en España a través de dos líneas específicas: difusión de ideas sobre desarrollo sostenible y actuaciones de recuperación de espacios naturales singulares.

En el primer ámbito, en 2009 organizó un Foro sobre economía y sostenibilidad que trató la triple crisis del agua, los alimentos y la energía y financió un informe sobre la cobertura ambiental en los informativos de televisión. Al mismo tiempo publicó tres nuevas entregas de los *Cuadernos de Sostenibilidad y Patrimonio Natural* y dos nuevos *Manuales de Desarrollo Sostenible*. Dentro del programa de recuperación de espacios naturales, se acometió un nuevo proyecto: la mejora ambiental del entorno del embalse de Talaván. Además se continuaron los proyectos emprendidos hace varios años en este ámbito.

# Proceso de elaboración

La Memoria de sostenibilidad quiere ser un fiel reflejo del modelo de negocio del Grupo Santander. Su objetivo es recoger las principales actuaciones del Banco en materia de responsabilidad social corporativa y en relación con cada uno de sus grupos de interés. Para lograrlo, se han utilizado los estándares internacionalmente reconocidos Global Reporting Initiative (GRI) y los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta que propone la Norma AA1000 APS de AccountAbility.

En lo que se refiere al cumplimiento del estándar GRI, este año se ha incluido por primera vez la información necesaria para dar respuesta a los indicadores del suplemento sectorial financiero y se ha ampliado significativamente el perímetro de la información medioambiental, dando así mejor respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por los grupos de interés.

## Participación de los grupos de interés y asuntos relevantes

En el apartado diálogo con los grupos de interés se hace referencia a diferentes mecanismos y canales de comunicación que permiten al Banco mantener un diálogo activo con sus grupos de interés. Además, en la gestión de la sostenibilidad Santander ha fomentado la participación de las diferentes áreas del Grupo tales como la unidad corporativa de clientes y calidad, el área de accionistas, el área de relaciones con inversores, recursos humanos, riesgos, el área de gestión integral del gasto, Santander Universidades, Asset & Capital Structuring y las unidades comerciales del Banco en cada país.

Como complemento a los mecanismos habituales, Santander ha llevado a cabo las siguientes actividades como parte del proceso de elaboración de la Memoria:

- **Proceso consultivo.** De manera similar a años pasados, Santander ha lanzado un proceso de consulta específico a representantes de organizaciones de reconocido prestigio en los países donde el Banco tiene presencia significativa, con el objeto de identificar las tendencias en los aspectos prioritarios en sostenibilidad en cada uno de estos países.
- **Análisis documental de los asuntos más relevantes.** Santander ha realizado un ejercicio comparativo de los asuntos tratados en los informes de responsabilidad corporativa de los principales líderes en sostenibilidad del sector financiero. Asimismo, con la ayuda de la consultora KPMG, se lleva a cabo una búsqueda en prensa con el objeto de identificar aquellos asuntos que han sido más importantes, en particular, aquellos que han podido generar crisis reputacionales para el Santander y para el sector financiero. Por otro lado, el Banco ha tenido en cuenta los asuntos que los inversores socialmente responsables consideran más importantes en la evaluación del desempeño de los bancos en

materia de sostenibilidad. Finalmente, se han identificado los asuntos más relevantes para organizaciones prescriptoras y destacados creadores de opinión, tanto en el sector financiero como en el ámbito social y ambiental.

Las principales conclusiones obtenidas, que hacen referencia tanto a los asuntos más relevantes identificados en este proceso como a la forma en la que el Banco les ha dado respuesta, son las siguientes:

- **Contexto de crisis económica:** El contexto de crisis continúa siendo, para los grupos de interés, un importante condicionante que influye en todos los asuntos identificados en este proceso.

En este contexto, Santander ha logrado situarse como referente de las entidades financieras internacionales en rentabilidad, solvencia y eficiencia, gracias a un modelo de negocio basado en la prudencia en los riesgos, la fortaleza de su balance, la diversificación geográfica y un gobierno corporativo orientado a la creación de valor sostenible.

- **Ética e integridad:** En un entorno de crisis, cobra especial importancia recuperar la confianza de los clientes y de la sociedad en el sector financiero.

La ética y la sostenibilidad es uno de los valores corporativos del Banco Santander, que cuenta además con diversas políticas y normas internas entre las que destaca el código general de conducta, que ha sido fortalecido en el ejercicio 2009. Además, dentro del marco corporativo de la función de cumplimiento, se ha lanzado un proyecto para reforzar las políticas de comercialización de productos y servicios y su seguimiento.

- **Transparencia de la información:** Los grupos de interés consideran que es importante que el Banco continúe desarrollando y demostrando que su modelo de responsabilidad corporativa forma parte integral de la estrategia de la compañía. La transparencia de la información en la memoria es un factor clave para generar y mantener la confianza de los grupos de interés.
- **La credibilidad en la memoria depende que esta sea percibida como un ejercicio objetivo y equilibrado de rendición de cuentas en materia de sostenibilidad, reportando sobre aspectos positivos y negativos del desempeño del Santander en asuntos sociales, ambientales, económicos y éticos.**

Santander ha querido avanzar en este aspecto realizando una auto-evaluación de su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa, como complemento al balance 2009 del cumplimiento de los objetivos planteados en el ejercicio anterior.

- **Desempeño social:** Los asuntos sociales más sobresalientes han sido las prácticas laborales, el fomento y la mejora del diálogo con los grupos de interés, el compromiso de la entidad a nivel de las comunidades locales y la educación e inclusión financiera.

– Prácticas laborales: La igualdad de género y la diversidad han sido identificados como aspectos a tratar con especial interés. En relación con este aspecto, Santander fomenta el desarrollo de estrategias y programas que impulsen el acceso de la mujer a todos los niveles de la organización y la diversidad es percibida por la plantilla como un valor corporativo. La necesidad de informar sobre el número de contratos indefinidos así como el número de personas acogidas bajo un convenio colectivo son también asuntos destacables.

En el capítulo de empleados se da cumplimiento a la información sobre estos aspectos.

– Diálogo con los grupos de interés: El diálogo con los grupos de interés cobra especial importancia en países en desarrollo y debe plasmarse en las actividades y operaciones de la organización.

Santander así lo ha entendido y por ello, tal y como se recoge en esta memoria y en las páginas web locales, mantiene un estrecho y continuo diálogo con sus grupos de interés en cada uno de los países en los que está presente.

– Compromiso con las comunidades locales: Para una entidad global como Santander, resulta primordial mantener la cercanía con los clientes a nivel local, fundamentalmente en países o en zonas en las que se han producido nuevas adquisiciones.

Santander es un banco internacional que cuenta con 13.660 oficinas, lo que permite una gran proximidad con los 92 millones de clientes del banco y la comunidad local, tal y como se detalla en los capítulos de la memoria dedicados a estos grupo de interés.

– Educación e inclusión financiera: Durante las consultas, los grupos de interés han señalado que las entidades del sector bancario deben favorecer, en los países en desarrollo, el acceso de la mayoría de la población a los servicios financieros, impulsando, productos y servicios diseñados para los colectivos más desfavorecidos de la sociedad. Por otra parte, indican que es importante informar de modo claro y transparente sobre los productos a fin de evitar que se contrate con desconocimiento. Creen que se debe hacer un esfuerzo porque los usuarios conozcan sus derechos y el producto que van a adquirir, por lo que es importante que los empleados estén adecuadamente formados.

Santander, consciente de la importancia de estos asuntos, ha fortalecido la formación a su red de gestores para promover una información adecuada a los clientes. Asimismo, en este mismo ámbito, se han desarrollado iniciativas locales que se describen en el apartado sociedad de esta memoria.

- Derechos humanos: los asuntos materiales identificados hacen referencia a la gestión de la cadena de suministro y la financiación de proyectos.

**Gestión de la cadena de suministro:** la protección de los derechos humanos es, sin duda, uno de los asuntos más relevantes en la gestión de la cadena de suministro. Los grupos de interés recomiendan a las entidades bancarias que requieran a los proveedores que se comprometan a seguir las directrices universales en materia de derechos humanos y hagan un seguimiento de que estas acciones se están llevando a cabo. Un aspecto destacable es la actuación en la externalización de servicios en países en desarrollo, en donde existe un mayor riesgo de que los proveedores o contratistas trabajen bajo condiciones que vulneren los derechos humanos. Santander comenzó hace algunos años a introducir en sus contratos con proveedores el respeto a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Consciente de que este compromiso no es suficiente para lograr una cadena de suministro responsable, el Grupo está desarrollando numerosas herramientas que aprovechan las mejores prácticas de las distintas geografías tal y como se describe en el capítulo de proveedores.

**Financiación de proyectos:** el aspecto más relevante es el control en las inversiones en países o regiones sensibles en materia de derechos humanos. Santander ha avanzado notablemente en 2009 al adoptar los Principios del Ecuador, implantar los procesos necesarios para analizar los proyectos de más de 10 millones de dólares e incluir la valoración de los riesgos sociales y ambientales de dichos proyectos en el proceso de aprobación de las operaciones.

- Cambio climático. Finalmente, en materia ambiental, los asuntos relacionados con el cambio climático son los que tienen mayor relevancia. Para las compañías del sector lo más relevante en la lucha contra el cambio climático es el establecimiento de objetivos que contribuyan a lograr un modelo de negocio sostenible.

Santander contribuye al objetivo global de la lucha contra el cambio climático aportando soluciones financieras específicas entre las que destaca la financiación de energías renovables. Internamente, en 2009 se ha implantando una herramienta global para conocer la huella ambiental del Grupo y poder establecer objetivos de mejora de la gestión ambiental y de reducción de los impactos derivados de los consumos de recursos.

### Cambios significativos en el perímetro del Grupo

Los principales cambios en el perímetro del Grupo en 2009 han sido la desinversión del negocio en Venezuela y la adquisición de distintas sociedades que se describe en la "Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas", entre las que destaca la de Sovereign Bancorp. Estos cambios deben considerarse a la hora de comparar la información de los distintos periodos. En los casos en los que se ha modificado la información comparativa de años anteriores, y este cambio es significativo, se informa expresamente en la memoria.

## Informe de Revisión Independiente de la Memoria de Sostenibilidad 2009 del Grupo Santander

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la Memoria de Sostenibilidad 2009 del Grupo Santander (en adelante la Memoria), cuyo alcance se define en la Contraportada de la misma. Dicha revisión ha consistido en comprobar:

- 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 centrales de desempeño y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en la Memoria 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 (RSC) en 2009 planteados en la Memoria de Sostenibilidad 2008.

### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión 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 del Grupo 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 del Grupo 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.
- Revisión de las Actas de las reuniones mantenidas en el ejercicio 2009 del Comité de Sostenibilidad.
- 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 del Grupo Santander de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en el capítulo "Proceso de elaboración".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en Sostenibilidad.
- Contraste de que el contenido de la Memoria no contradice ninguna información relevante suministrada por el Grupo Santander en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria a los recomendados en la Guía G3 de GRI y comprobación de que los indicadores centrales y sectoriales incluidos en la Memoria se corresponden con los recomendados por dicha Guía y que se identifican 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 GRI incluida en la Memoria y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo Santander. Dichas pruebas se han realizado tanto en España como en Brasil, México, Argentina y Reino Unido.

### Responsabilidades de la Dirección de Grupo Santander y de Deloitte

- La preparación de la Memoria, así como el contenido de la misma, es responsabilidad del Área de Responsabilidad Social Corporativa de Santander, la 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 International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Memorias de Sostenibilidad y, específicamente, en el desempeño económico, social y medioambiental y en procesos de participación de grupos de interés.
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.

## Conclusiones

En el "Índice de Contenidos GRI - Enfoques de Gestión e Indicadores Centrales" se detallan los indicadores revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3). 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 dicha Guía.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Grupo Santander no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el capítulo "Proceso de elaboración" de acuerdo con la norma AA1000 APS 2008:

- **Inclusividad:** participación de los grupos de interés en el desarrollo de un enfoque responsable de la sostenibilidad.
- **Relevancia:** proceso de determinación de la materialidad que supone el entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para el Grupo Santander y sus grupos de interés.
- **Capacidad de respuesta:** acciones y compromisos concretos con los que se responde a los aspectos materiales identificados.

Finalmente, no hemos detectado ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre el cumplimiento de los objetivos en Responsabilidad Social Corporativa en 2009 en las secciones "Balance 2009" contenga errores significativos.

## Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Grupo Santander nuestras recomendaciones relativas a los aspectos 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 2009 el Grupo ha realizado un análisis de materialidad sectorial y se ha iniciado una consulta específica a expertos y prescriptores de RSC en los principales países en los que está presente, el cual identificará los aspectos clave para Santander en cada uno de estos ámbitos geográficos. Cabe resaltar que este análisis se ha extendido a nuevos países (Estados Unidos y Colombia) lo que permitirá profundizar en las particularidades locales que deberían marcar las directrices en cada ámbito geográfico de actuación.

Siguiendo esta línea de trabajo, Grupo Santander debería intensificar los procesos de consulta a otros grupos de interés de la entidad como empleados, clientes y accionistas, aprovechando las sinergias que ofrecen, en este sentido, los canales de diálogo bidireccionales ya existentes en las distintas áreas de negocio y corporativas.

### Relevancia

Tal y como se describe en el apartado de la Memoria "Proceso de Elaboración", Santander determina los temas materiales principalmente en función de la madurez de los mismos (grado de atención de las empresas del sector) y los riesgos y oportunidades que dichos temas ofrecen.

En este sentido, recomendamos una mayor concreción y formalización de los criterios específicos que determinan los umbrales de materialidad, así como la ampliación de las fuentes internas utilizadas.

### Capacidad de respuesta

Durante el ejercicio 2009, el grupo ha realizado avances significativos como la aprobación por parte del Consejo de Administración de las políticas corporativas de RSC (General y Sectoriales) y la adhesión a los Principios del Ecuador. Estas iniciativas marcan las directrices para la gestión de riesgos sociales y ambientales en operaciones de *project finance* por importe superior a 10 MM USD aprobadas a partir de julio de 2009. Los procesos para monitorizar su implementación efectiva y el cumplimiento de los requerimientos que se derivan de su aplicación, se encuentran actualmente en fase de implantación, por lo que recomendamos llevar a cabo una revisión específica en 2010 que sirva para introducir las mejoras necesarias en dichos procesos.

En lo que respecta a la gestión medioambiental interna, en 2009 se ha realizado un gran avance al implantar un sistema global de recogida de información para todo el Grupo; el perfeccionamiento y la implantación total de esta herramienta supondrán una oportunidad de fijar objetivos específicos de reducción del impacto ambiental, así como monitorear su cumplimiento.

Finalmente, recomendamos avanzar en el desarrollo del cuadro de sostenibilidad a través del reporte de los indicadores de gestión que permitirían a los grupos de interés evaluar de forma objetiva el cumplimiento en los objetivos marcados.

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo  
Madrid, 14 de mayo de 2010



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-14

# Índice de contenidos GRI

## Estrategia y análisis

<b>1.1</b>	p. 3
<b>1.2</b>	p. 61

## Perfil de la organización

<b>2.1</b>	Contraportada
<b>2.2</b>	p. 6-7
<b>2.3</b>	p. 6-7; p. 24-45 del Informe Anual
<b>2.4</b>	p. 204 del Informe Anual
<b>2.5</b>	p. 6-7; p. 24-45 del Informe Anual
<b>2.6</b>	p. 22-23; p. 204 del Informe Anual
<b>2.7</b>	p. 6-7; p. 24-45 del Informe Anual
<b>2.8</b>	p. 5-7, 22, 33
<b>2.9</b>	Nota 3 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (p. 51-60)
<b>2.10</b>	p. 10, 23, 25

## Parámetros de la memoria

<b>3.1</b>	Alcance (Contraportada)
<b>3.2</b>	Alcance (Contraportada)
<b>3.3</b>	Alcance (Contraportada)
<b>3.4</b>	p. 18
<b>3.5</b>	p. 60-61
<b>3.6</b>	Alcance (Contraportada)
<b>3.7</b>	Alcance (Contraportada) y p. 28, 35
<b>3.8</b>	Alcance (Contraportada) Nota 2.b del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (p. 28-29)
<b>3.9</b>	p. 5-7, 28, 38, 46
<b>3.10</b>	p. 5, 28
<b>3.11</b>	p. 5, 28
<b>3.12</b>	p. 64
<b>3.13</b>	Alcance (Contraportada); p. 62-63

## Gobierno, compromisos y participación

<b>4.1</b>	p. 16, 17; p. 10-44 del Informe de Gobierno Corporativo
<b>4.2</b>	p. 11 y 14 del Informe de Gobierno Corporativo
<b>4.3</b>	p. 11-13 del Informe de Gobierno Corporativo
<b>4.4</b>	p. 23, 36
<b>4.5</b>	p. 16-23 del Informe de Gobierno Corporativo
<b>4.6</b>	p. 47, 48 del Informe de Gobierno Corporativo
<b>4.7</b>	p. 24-26 del Informe de Gobierno Corporativo
<b>4.8</b>	p. 9, 10-13
<b>4.9</b>	p. 13, 14-17, 56-57
<b>4.10</b>	Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones
<b>4.11</b>	p. 14-15; p. 138-190 del Informe Anual
<b>4.12</b>	p. 25, 56-57
<b>4.13</b>	p. 13 y 25
<b>4.14</b>	p. 60-61
<b>4.15</b>	p. 60-61
<b>4.16</b>	p. 60-61
<b>4.17</b>	p. 60-61

# Enfoques de gestión/ Indicadores centrales

## Indicador GRI G3 Dimensión económica

### Desempeño económico (p. 5-7)

		Alcance	Verificación
EC1	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
EC2	p. 54, 56 y 58	Grupo	✓
EC3	p. 37 y tabla de Indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
EC4	Tabla de indicadores GRI Apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo (excepto Banesto e ISBAN)	(1)

### Presencia en el mercado (p. 6, 7)

EC6	p. 38	Grupo	✓
EC7	Tabla de Indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo (excepto Sovereing)	✓

### Impacto económico indirecto (p. 5, 42, 48)

EC8	p. 42-49	Grupo	✓
-----	----------	-------	---

## Indicador GRI G3 Dimensión ambiental

### Materiales (p. 55)

		Alcance	Verificación
EN1	p. 55	Grupo	(2)
EN2	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Servicios Centrales de España	✓

### Energía (p. 55)

EN3	p. 55 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
EN4	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

### Agua (p. 55)

EN8	p. 55 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
-----	--	-------	---

### Biodiversidad (Aspectos no considerados prioritarios por lo que no existen enfoques de gestión específicos)

EN11	Todas las sedes del Grupo Santander se ubican en terrenos urbanos por lo que no afectan a espacios naturales		
EN12	protegidos o de alto valor en biodiversidad		

### Emisiones, vertidos y residuos (p. 55)

EN16	p. 55	Grupo	(3)
EN17	p. 55	Grupo	(4)
EN19	Las actividades del Grupo no generan emisiones significativas de estas sustancias		
EN20			
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. 55	Grupo	✓
EN23	Las actividades del Grupo no tienen riesgo de derrames relevantes de sustancias peligrosas		

### Productos y servicios (p. 56, 57)

EN26	p. 56, 57	Grupo	(5)
EN27	Las actividades del Grupo no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados		

### Cumplimiento normativo (p. 13-15)

EN28	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
------	--	-------	---

(1) Se incluye únicamente información relativa a subvenciones 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 de cada uno de los países

(3) Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural y gasoleo), del consumo indirecto de energía (electricidad), del desplazamiento de los empleados en transporte colectivo a los edificios corporativos que cuentan con este servicio y las derivadas de los viajes de negocio en avión realizados por los empleados de los distintos países en los que se encuentra el Grupo

(4) Estas emisiones incluyen exclusivamente las derivadas del desplazamiento de los empleados a los lugares de trabajo del Grupo Santander en los siguientes países: Argentina, Bahamas, Brasil, Chile, España, Méjico, Polonia, Portugal y Reino Unido. Los centros de trabajo a los que se refiere la información son aquellos edificios corporativos del Grupo que cuentan con aparcamiento propio, por lo que se ha podido estimar el número de vehículos individuales que acuden cada día al edificio y la distancia recorrida a partir de un recorrido medio diario

(5) No se informa del grado de reducción del impacto

## Enfoques de gestión/ Indicadores centrales

### Indicador GRI G3 Dimensión social: Prácticas laborales y ética en el trabajo

<b>Empleo (p. 32-34)</b>		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
LA1	p. 33	Grupo	✓
LA2	p. 33 y tabla de Indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(6)
<b>Relación Empresa/Trabajadores (p. 34, 36)</b>			
LA4	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
LA5	Grupo Santander no tiene establecido ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos	Grupo	✓
<b>Salud y Seguridad en el trabajo (p. 36)</b>			
LA7	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(7)
LA8	p. 36	Grupo	✓
<b>Formación y educación (p. 34, 35)</b>			
LA10	p. 35 y tabla de Indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo (excepto Banesto e ISBAN)	✓
<b>Diversidad e Igualdad de oportunidades (p. 34, 36, 37)</b>			
LA13	p. 16, 17 y 33; p. 10 del Informe de Gobierno Corporativo; p. 58-60 del Informe Anual Tabla de Indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(8)
LA14	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	España	✓

### Indicador GRI G3 Dimensión social: Derechos humanos

<b>Prácticas de inversión y aprovisionamientos (p. 38, 39)</b>		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
HR1	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
HR2	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(9)
<b>No discriminación (p. 32, 36)</b>			
HR4	p. 36	Grupo	✓
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos (p. 36)</b>			
HR5	p. 36	Grupo	✓
<b>Abolición de la Explotación Infantil (p. 36)</b>			
HR6	p. 36	Grupo	✓
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio (p. 36)</b>			
HR7	p. 36	Grupo	✓

### Indicador GRI G3 Dimensión social: Sociedad

<b>Comunidad (p. 5, 42-47)</b>		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
SO1	p. 42-49 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>Corrupción (p. 13-15)</b>			
SO2	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(9)
SO3	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(10)
SO4	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Banco Santander España, S.A.	✓
<b>Política Pública (p. 13)</b>			
SO5	p. 13 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>Cumplimiento normativo (p. 13-15)</b>			
SO8	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

(6) No se desglosa la tasa de rotación por edad

(7) No se desglosa la información por región

(8) No se informa de la presencia de minorías

(9) No se informa del porcentaje

(10) Sólo se incluyen los empleados formados de las siguientes Sociedades y localizaciones geográficas del Grupo: Banco Santander España, Banco Santander Abbey, Banco Santander Portugal, Santander Consumer Finance, Banco Santander en Latinoamérica y Banco Santander en Estados Unidos

## Enfoques de gestión/ Indicadores centrales

**Indicador GRI G3** Dimensión social: Responsabilidad de producto

		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
<b>Salud y Seguridad del Cliente (p. 31)</b>			
PR1	p. 14-15 y 31; p. 188-189 del Informe Anual	Grupo	✓
<b>Etiquetado de Productos y Servicios (p. 14, 15)</b>			
PR3	p. 188, 189 del Informe Anual	Grupo	(11)
<b>Comunicaciones de Marketing (p. 14, 15)</b>			
PR6	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Banco Santander, S.A.	✓
<b>Cumplimiento normativo (p. 13-15)</b>			
PR9	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

**Indicador GRI G3** Impacto de productos y servicios

		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
<b>Impacto de productos y servicios (p. 10-15, 54, 57, 59)</b>			
FS1	p. 54	Grupo	✓
FS2	p. 56, 57 y 59	Grupo	✓
FS3	p. 56 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com		
FS4	p. 57	Grupo	✓
FS5	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Banco Santander España, S.A.	✓
<b>Cartera de producto (p. 30, 31, 58)</b>			
FS6	p. 5-7; p 28-45 del Informe Anual	Grupo	✓
FS7	p. 30, 31	Grupo	(12)
FS8	p. 58	Grupo	(12)
<b>Auditoría (p. 10-15)</b>			
FS9	Las auditorías para evaluar la implementación de las nuevas Políticas aprobadas en 2009 se realizarán en 2010		
<b>Gestión activa de la propiedad (p. 30, 56, 58)</b>			
FS10	p. 56-58	Grupo	(9)
FS11	p. 30	Banco Santander España, S.A.	(9)
FS12	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com		
<b>DIMENSIÓN SOCIAL: Sociedad (p. 29, 30)</b>			
FS13	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Banco Santander España, S.A.	✓
FS14	p. 29, 30	Grupo	✓
<b>DIMENSIÓN SOCIAL: Responsabilidad de Producto (p. 14, 15, 29, 49)</b>			
FS15	p. 14 y 15; p. 188-189 del Informe Anual	Grupo	✓
FS16	p. 29 y 49	Grupo	✓

(9) No se informa del porcentaje

(11) Se informa de las actuaciones realizadas en 2009

(12) No se informa del valor monetario total

## Enfoques de gestión/ Indicadores centrales

### Global Reporting Initiative

La presente memoria de sostenibilidad de Grupo Santander ha sido elaborada de acuerdo con la directrices de la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI publicada en 2006 y conocida como G3.

Grupo Santander cubre en su memoria de responsabilidad social corporativa los requisitos asociados al Nivel A+ de aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al Nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño, y que 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.

### Global Reporting Initiative

	Nivel de calificación	C	C+ B	B+ A	A+
<b>Obligatorio</b>	Autodeclaración	Informe verificado externamente	Informe verificado externamente		
<b>Opcional</b>	Verificación GRI	Informe verificado externamente	Informe verificado externamente		

# Información general

## Banco Santander, S.A.

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

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

## Domicilio social

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

## Sede operativa

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

## Información general

Teléfono: 902 11 22 11  
Teléfono: +34 91 289 00 00

## Página web corporativa

[www.santander.com](http://www.santander.com)

## División de comunicación, marketing corporativo y estudios

Juan Manuel Cendoya, director general  
Joaquín de Ena, director de responsabilidad social corporativa

### e-mail:

[rsc@gruposantander.com](mailto:rsc@gruposantander.com)

## Área de accionistas

Ciudad Grupo Santander  
Edificio Pampa, Planta Primera  
Avenida de Cantabria, s/n.  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid (España)  
Teléfonos: 902 11 17 11 / +34 91 276 92 90

## Relaciones con inversores y analistas

Ciudad Grupo Santander  
Edificio Pereda, 1ª planta  
Avda. de Cantabria s/n  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid (España)  
Teléfonos: +34 91 259 65 14

## Servicio de atención al cliente

Ciudad Grupo Santander  
Avda. de Cantabria s/n  
28660 Boadilla del Monte  
Madrid (España)  
Teléfono: +34 91 257 30 80  
Fax: +34 91 254 10 38  
[atencle@gruposantander.com](mailto:atencle@gruposantander.com)

## Defensor del cliente

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

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