

2013

INFORME  
DE SOSTENIBILIDAD

Federico Gómez Sánchez  
Director Sostenibilidad  
División de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios

Estimados Sres:

Tengo el placer de presentarles el informe de sostenibilidad 2013 de Banco Santander, documento en el que damos cuenta de las medidas adoptadas relativas a la protección de los derechos humanos, laborales y medioambientales, acordes con la promoción de los diez principios del Pacto Mundial, organización de la cual Santander es socio firmante desde el año 2002.

La estrategia que Banco Santander lleva a cabo en materia de sostenibilidad está basada en el desempeño de una actividad financiera con ética y responsabilidad generando valor tanto para el Banco como para sus profesionales, clientes, inversores y proveedores, contribuyendo además al progreso económico y social de las comunidades en las que está presente.

El Banco genera riqueza y empleo a través de iniciativas que promueven la educación, el emprendimiento, la inclusión financiera, la cultura, la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

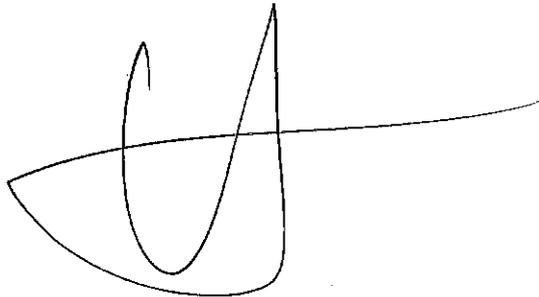
En el año 2013, el Banco invirtió 187 millones de euros, de los cuales un 76% del total se destinó a apoyar la educación superior a través del programa Santander Universidades, donde mantiene una alianza con más de 1.100 universidades en todo el mundo.

Por todo ello, un año más Banco Santander reafirma su compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial y el deseo de seguir contribuyendo en su desarrollo a través de acciones conjuntas y presenciales.

En este sentido, en los últimos años Santander ha realizado importantes avances para verificar el grado de cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial por parte de sus proveedores, en países como España, Reino Unido, Brasil, México, Argentina y Alemania.

A lo largo del 2014 el Banco centrará su atención en aquellos proveedores que tengan un mayor riesgo derivado de su propia actividad y que, además, puedan tener un impacto destacado en nuestro negocio.

Atentamente,





# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013



## 4 Mensaje del Presidente

## 6 Visión y valores

## 7 Principales magnitudes

## 8 Santander y la sostenibilidad

## 15 Gobierno corporativo

18 Gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo

## 21 Clientes

23 Modelo de negocio

31 Productos y servicios

41 Análisis del riesgo en la comercialización de productos

42 Análisis del riesgo social y ambiental

## 45 Accionistas e inversores

## 51 Profesionales

## 63 Inversión social

66 Santander Universidades

76 Inversión en la comunidad y el medio ambiente

## 85 Proveedores

## 89 Huella ambiental

## 95 Iniciativas de sostenibilidad por países

## 99 Evaluación

100 Cuadro de mando

102 Presencia en índices de sostenibilidad

## 103 Proceso de elaboración del Informe de sostenibilidad

106 Índice de contenidos GRI

112 Verificación externa

## 114 Información general



El Informe de Sostenibilidad 2013 de Banco Santander está disponible en versión *online*.  
<http://www.santanderannualreport.com/2013/es/informe-de-sostenibilidad/index>



El Informe Anual 2013 de Banco Santander también está disponible en versión *online*.  
[www.santanderannualreport.com/2013/es/](http://www.santanderannualreport.com/2013/es/)



## MENSAJE DEL PRESIDENTE EMILIO BOTÍN



### Tras estos años de crisis económica, parece que el contexto económico está cambiando. ¿Cómo está contribuyendo Santander a la salida de la crisis?

Los últimos cinco años han sido muy complicados para la banca internacional. Los bancos hemos tenido que hacer frente a importantes retos con efecto directo en las cuentas de resultados y, en algunos casos, en los modelos de negocio. Una crisis que incluso ha hecho que desaparezcan grandes entidades internacionales.

Durante este período, Banco Santander ha mantenido una gran recurrencia en la generación de ingresos, ha consolidado su fortaleza de balance y ha logrado reforzar su diversificación geográfica, aumentando su presencia en países clave como Reino Unido, Estados Unidos y Polonia.

Santander es ahora más fuerte y está mejor posicionado que antes de la crisis. Y todo ello lo hemos hecho sin necesidad de ayudas públicas en ninguno de los países en los que el Grupo está presente.

Todo parece indicar que la recuperación mundial está en marcha. Y lo que las entidades financieras como Banco Santander debemos hacer es acompañar y contribuir a que este nuevo ciclo sea una realidad en los países en los que estamos presentes. La banca es un actor imprescindible para el progreso económico y social. Debe cumplir con su función de intermediación entre ahorradores e inversores, proporcionar crédito a la economía, salvaguardar los ahorros y aportar un sistema de pagos seguro y eficiente. Y todo ello lo debe hacer de una forma rigurosa y responsable, para contribuir al progreso económico y social de las comunidades en las que desarrolla su actividad.

### ¿Cómo se refleja este compromiso del Banco con las comunidades donde ejerce su actividad?

Lo principal es hacer bien nuestro negocio, con ética y responsabilidad, generando valor tanto para el Banco como para sus profesionales, clientes, inversores y proveedores.

En Banco Santander, el foco de nuestro negocio es la banca comercial y por tanto, el cliente. Nuestra máxima prioridad es ofrecer a los clientes productos y servicios sencillos, transparentes y que sean los que mejor se adapten a sus necesidades. Todas las iniciativas que estamos poniendo en marcha para aumentar la vinculación y la satisfacción de nuestros clientes contribuyen de forma decisiva a la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio.

Nuestro compromiso con la sociedad se refleja también en otros aspectos, en los que hemos avanzado mucho en los últimos años:

- La educación superior sigue siendo la principal seña de identidad del compromiso de Banco Santander con las comunidades en las que está presente.

- Hemos impulsado y consolidado la introducción de criterios sociales y ambientales en nuestras operaciones de crédito.
- Contamos con políticas que definen la actuación del Banco en sectores sensibles, como son el sector de defensa, el de energía o el forestal.
- Hemos puesto foco en iniciativas en el ámbito del cambio climático y, en concreto, en la eficiencia energética. Gestionamos la "huella ambiental" del Grupo y nos hemos marcado objetivos muy ambiciosos para reducir nuestros principales consumos.
- Estamos impulsando potentes programas de microcréditos en países como Brasil o Chile para fomentar la inclusión financiera.
- Promovemos la educación financiera, conscientes de la necesidad de incentivar un mejor uso de los productos y servicios financieros, basado en decisiones informadas y bien fundamentadas.
- Hemos dado un fuerte impulso a iniciativas de voluntariado corporativo, como forma de implicarnos más con nuestras comunidades locales, y de aumentar la motivación y el orgullo de pertenencia de los empleados.

### En 2013, Banco Santander fue elegido como el Banco global más sostenible del mundo según los premios concedidos por el Financial Times. ¿Qué significa este reconocimiento?

Este premio ha reconocido el compromiso del Banco con la educación superior como palanca clave para el desarrollo social y económico de los países. A través de Santander Universidades mantenemos una alianza con más de 1.100 universidades en todo el mundo, que nos diferencia del resto de entidades financieras internacionales. De los 187 millones de inversión social en 2013, 142 millones se destinan a la educación superior, un 76% del total. Y desde 2002, año en el que se lanzó el Plan de Responsabilidad Social del Grupo, llevamos invertidos más de 1.400 millones de euros.

Invertir en educación, investigación y emprendimiento es la mejor forma de apoyar el futuro de nuestros jóvenes y dar respuesta a sus necesidades y expectativas. Un buen ejemplo es el programa Santander Becas Pymes en España, que permite a los universitarios complementar su formación con experiencias prácticas que les ayuden a conocer la realidad empresarial, promover mejores condiciones para su empleabilidad y acercar la Universidad a miles de pymes. El programa, que se lanzó en 2012, concederá a lo largo de sus cuatro ediciones un total de 17.500 becas.

# VISIÓN Y VALORES

## 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 presencia en 10 mercados principales que combina con políticas corporativas y capacidades globales.

## VALORES

### Dinamismo

**Iniciativa y agilidad para descubrir y explotar nuevas oportunidades** de negocio, y flexibilidad para adaptarse a los cambios de mercado.

### Fortaleza

**La solidez de balance y la prudencia en la gestión del riesgo** son las mejores garantías de la capacidad de crecimiento y generación de valor a largo plazo.

### Innovación

**Búsqueda constante de productos, servicios, soluciones y procesos que cubran las necesidades del cliente** y permitan obtener incrementos de rentabilidad.

### Liderazgo

**Vocación de liderazgo en todos los mercados donde está presente**, contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados.

### Orientación comercial y calidad de servicio

**El cliente es el foco de la estrategia de Banco Santander.** 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, es un reto permanente del Banco.

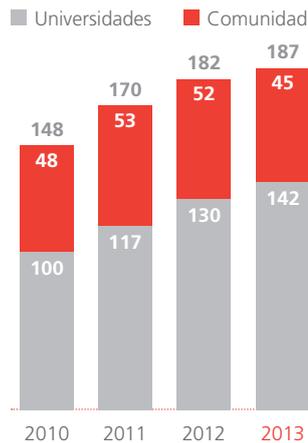
### Ética y sostenibilidad

**La ética profesional, la responsabilidad y el compromiso social y con el medio ambiente** rigen el comportamiento de los profesionales de Banco Santander, más allá del estricto cumplimiento de las leyes, los códigos de conducta y las normas internas.

# PRINCIPALES MAGNITUDES

## INVERSIÓN SOCIAL

Millones de euros (importes brutos antes del efecto fiscal)



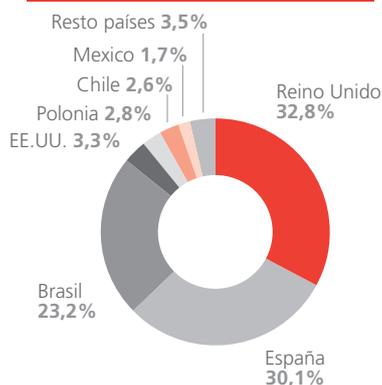
## DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL

%



## DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD\*

%



\* 45 millones de euros (no incluye Santander Universidades).

## BALANCE Y RESULTADOS

(Millones de euros)

	2013	2012	% 2013/2012	2011
Activo total	1.115.637	1.269.598	(12,1)	1.251.008
Créditos a clientes (neto)	668.856	719.112	(7,0)	748.541
Recursos de clientes gestionados	924.621	968.987	(4,6)	984.353
Fondos propios <sup>1</sup>	84.269	80.921	4,1	80.379
Total fondos gestionados	1.240.806	1.387.740	(10,6)	1.382.464
Margen bruto <sup>2</sup>	39.753	43.406	(8,4)	42.466
Beneficio antes de provisiones (margen neto) <sup>2</sup>	19.909	23.422	(15,0)	23.055
Beneficio atribuido al Grupo <sup>2</sup>	4.370	2.295	90,5	5.330

## RATIOS (%)

	2013	2012	2011
Eficiencia (con amortizaciones)	49,9	46,0	45,7
ROE	5,42	2,91	7,12
ROA	0,44	0,25	0,50
Core capital (BIS II)	11,71	10,33	10,02
Tasa de morosidad	5,64	4,54	3,90
Cobertura de morosidad	61,7	72,4	61,0

## OTROS DATOS

	2013	2012	% 2013/2012	2011
Número de accionistas	3.299.026	3.296.270	0,1	3.293.537
Número de clientes (millones)	106,6	101,9	4,6	102,1
Número de empleados	182.958	186.763	(2,0)	193.349
Número de oficinas	13.927	14.392	(3,2)	14.756

## Indicadores significativos de sostenibilidad

	2013	2012	% 2013/2012	2011
Retribución total al accionista (Millones de euros)	6.775	6.086	10,6	5.260
Empleados con contrato fijo (%)	96,6	96,3	0,3	97,4
Inversión en formación a empleados (Millones de euros)	110,9	123,2	(10,0)	112,7
Gastos de personal (Millones de euros)	10.069	10.323	(2,0)	10.326
Cifra de inversión social (Millones de euros)	187	182	(2,7)	170
Proyectos de energías renovables financiados (MW)	4.747	2.827	59,5	2.344
Número total de proveedores homologados	5.753	4.669	23,6	3.614

1. En 2013, dato del *scrip dividend* de mayo 2014 estimado.

2. Variaciones sin tipo de cambio: M. bruto: -2,2%; B° antes de provisiones: -8,4%; B° atribuido: +136,8%.

# SANTANDER Y LA SOSTENIBILIDAD

Grupo Santander cuenta con una diversificación geográfica equilibrada entre mercados maduros y mercados emergentes, que contribuyeron al beneficio de 2013 en un 47% y un 53%, respectivamente.

El Banco centra su presencia en diez mercados principales: España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos. Además, tiene una cuota de mercado significativa en Uruguay y Puerto Rico, negocios de financiación al consumo en otros países europeos y presencia en China a través del negocio de banca mayorista y de financiación al consumo.

- Países principales
- Otros países en los que Banco Santander tiene negocios de banca comercial: Perú, Puerto Rico, Uruguay, Colombia, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Holanda, Bélgica, Austria, Suiza e Italia.

## EE.UU

Clientes:	1,7
Empleados:	9.741
Convenios con universidades:	28
Voluntarios:	1.276

## MÉXICO

Clientes:	10,5
Empleados:	14.804
Convenios con universidades:	183
Voluntarios:	10.874

## BRASIL

Clientes:	29,5
Empleados:	49.459
Convenios con universidades:	444
Voluntarios:	32.778

## CHILE

Clientes:	3,5
Empleados:	12.290
Convenios con universidades:	56
Voluntarios:	3.321

## ARGENTINA

Clientes:	2,5
Empleados:	6.874
Convenios con universidades:	72
Voluntarios:	322

Los datos de clientes se presentan en millones.

Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterios de gestión no siendo por tanto comparables a los incluidos en la página 53, que se presentan por entidades.

Los datos de clientes y empleados correspondientes a España, Portugal y Polonia no incluyen el negocio de consumo.

Los datos de voluntarios se refieren a empleados participantes en programas de voluntariado.

#### REINO UNIDO

Clientes:	25,5
Empleados:	25.368
Convenios con universidades:	72
Voluntarios:	2.328

#### ALEMANIA

Clientes:	6,4
Empleados:	5.714
Convenios con universidades:	8
Voluntarios:	-

#### POLONIA

Clientes:	4,2
Empleados:	12.363
Convenios con universidades:	39
Voluntarios:	381

#### PORTUGAL

Clientes:	2,0
Empleados:	5.635
Convenios con universidades:	46
Voluntarios:	691

#### ESPAÑA

Clientes:	14,1
Empleados:	27.406
Convenios con universidades:	110
Voluntarios:	6.556

Lectura de códigos QR  
Acceda al apartado de  
sostenibilidad del Grupo en  
la web corporativa.



## Santander, un banco sostenible

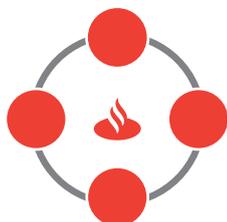
Para Banco Santander, ser sostenible implica desempeñar su actividad contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades en las que está presente, teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente y fomentando las relaciones estables con sus principales grupos de interés.

### Modelo de negocio sostenible



Santander cuenta con un modelo de negocio sostenible, **centrado en el cliente** y orientado a satisfacer sus necesidades, con productos y servicios innovadores y ajustados a su perfil. Este modelo integra, no sólo criterios económicos, sino también éticos, sociales y ambientales. Se basa en una visión a largo plazo que ha permitido a Santander mantenerse **como una entidad internacional** de referencia, anticiparse a los retos y aprovechar las oportunidades del actual entorno cambiante.

### Compromiso con sus grupos de interés



**Santander mantiene relaciones estables y duraderas** con todos sus grupos de interés, para entender sus expectativas, responder a sus demandas con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza en el largo plazo.

### Contar con el mejor gobierno corporativo



**El Consejo de Administración** es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas. Es quien aprueba la política y estrategia de responsabilidad corporativa del Banco.

**La estrategia de gobierno corporativo** de Banco Santander está orientada por los principios de transparencia, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas.

### Contribuir al progreso social y económico de las comunidades



Santander promueve la bancarización y la inclusión social y financiera, y contribuye al desarrollo de las comunidades en las que está presente, preservando el medio ambiente. La inversión en educación superior es una seña de identidad de Banco Santander.

## Relación con los grupos de interés

### CLIENTES

El cliente está en el centro del modelo de negocio de Banco Santander. La satisfacción y la calidad de servicio son máximas prioridades. Santander ofrece productos y servicios innovadores, responsables y transparentes, adaptados a las necesidades y perfiles de riesgo de cada cliente, a través de un modelo de comercialización multicanal.



#### CLIENTES

**106,6**  
millones

#### OFICINAS

**13.927**

#### CRÉDITOS A CLIENTES

**668.856**  
millones de euros

#### SATISFACCIÓN DE CLIENTES PARTICULARES

**86,9%\***

#### FINANCIACIÓN

**4.747**  
megavatios financiados en proyectos de energías renovables



#### MICROEMPREENDEDORES

**250.014**

### ACCIONISTAS E INVERSORES

El compromiso de Banco Santander con sus accionistas se fundamenta en la creación de valor a largo plazo, garantizando la igualdad de derechos, ofreciendo la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo.

#### ACCIONISTAS

**3,3**  
millones

#### RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA

**6.775**  
millones de euros de retribución a los accionistas

#### POR ACCIÓN

**0,60**  
euros

### PROFESIONALES

Santander promueve la gestión global del talento, la formación, el desarrollo y el compromiso de sus profesionales.



#### PROFESIONALES

**182.958**

#### CONTRATACIÓN

**96,6%**  
empleados con contrato fijo

#### INVERSIÓN TOTAL EN FORMACIÓN

**110,9**  
millones de euros

### INVERSIÓN SOCIAL

El foco de la inversión social del Grupo es la educación superior, que se ha convertido en una seña de identidad y un factor de diferenciación. A través de Santander Universidades, el Banco apoya la mejora de la educación, la investigación, la innovación, el emprendimiento y la transferencia de conocimiento. Además, Santander promueve la inclusión social y financiera de las comunidades en las que ejerce su actividad con iniciativas destinadas a cubrir las necesidades de los colectivos más desfavorecidos.

#### INVERSIÓN SOCIAL

**187**  
millones de euros de los cuales 142 millones de euros fueron destinados a proyectos con las universidades

### HUELLA AMBIENTAL

Santander elabora una medición de su huella ambiental y cuenta con un ambicioso plan de eficiencia energética.

#### ENERGÍAS RENOVABLES

**34%**  
de la energía consumida procede de energías renovables

### PROVEEDORES

Los procesos de compras del Banco se gestionan de forma sostenible, promoviendo el cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas entre sus proveedores.

\* Dato a cierre de 2013, correspondiente a los resultados de las encuestas del segundo semestre.

## Gestión de la sostenibilidad

La sostenibilidad se integra en el modelo de negocio de Banco Santander, y cuenta para ello con una estructura definida de gobierno, tanto a nivel corporativo como local, que facilita la implicación de todas las áreas de negocio y de apoyo del Banco en los distintos países en los que está presente.

### El consejo de administración

aprueba, con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales y en particular la de responsabilidad social corporativa, entre otras.

Banco Santander cuenta con un comité de sostenibilidad presidido por el consejero delegado y compuesto por los directores generales de las diferentes divisiones del Banco. Se reúne una vez al año.

El comité de sostenibilidad tiene la función de proponer la estrategia de sostenibilidad y las políticas generales y sectoriales del Banco, para someterlas a la aprobación del consejo de administración. Además, realiza el seguimiento de las iniciativas que ejecutan las diferentes áreas implicadas, tanto de negocio como de apoyo.

El secretario del comité es el director del área de Sostenibilidad. Este área, perteneciente a la división de comunicación, marketing corporativo y estudios, impulsa y coordina las distintas iniciativas que se llevan a cabo en el ámbito de la sostenibilidad por las áreas correspondientes del Banco.

Además, se han creado en la práctica totalidad de los países comités locales

de sostenibilidad, presididos en cada caso por el country head correspondiente.

El Grupo cuenta también con otros comités multidisciplinares que contribuyen a impulsar internamente las diferentes iniciativas de sostenibilidad.

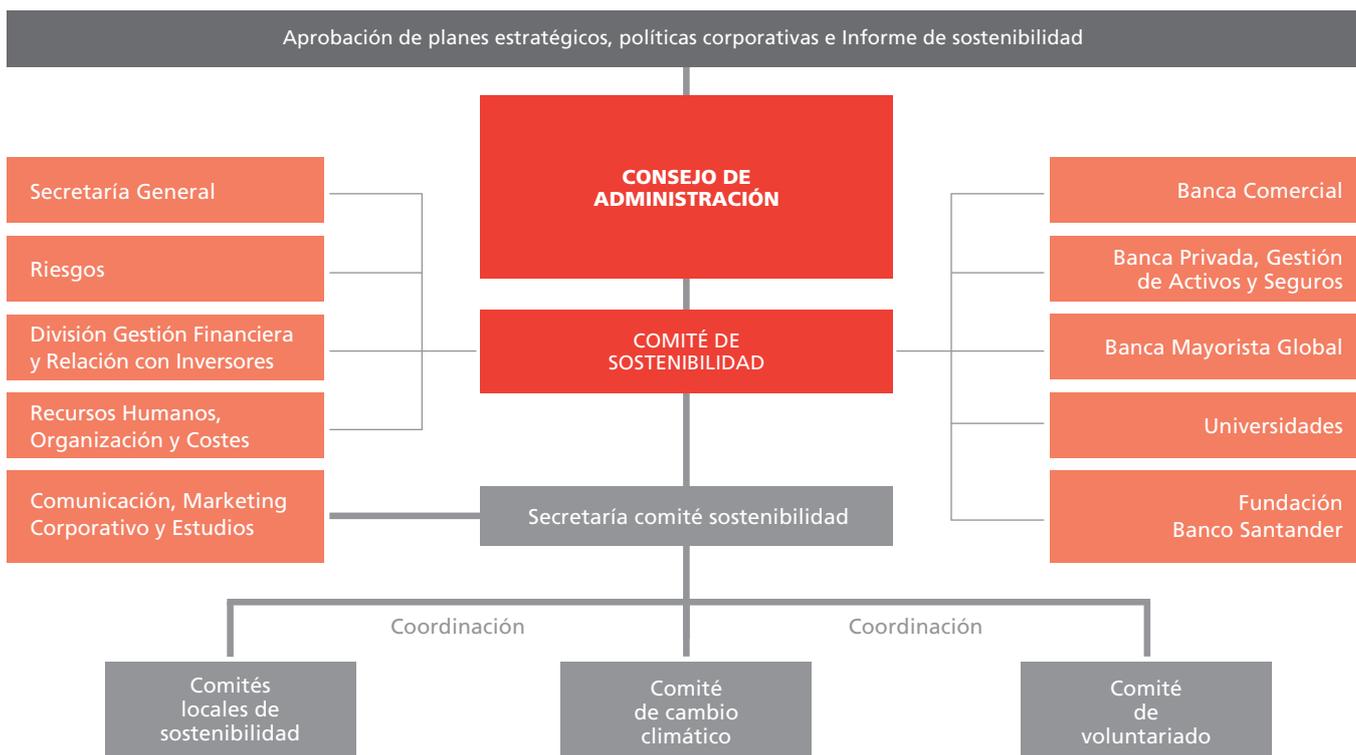
### Comité de cambio climático

Tiene como objetivo identificar los riesgos y oportunidades de negocio en esta materia.

### Comité de voluntariado

Su objetivo es identificar oportunidades de voluntariado corporativo y promover el programa *Voluntarios Santander Comprometidos* en todo el Grupo.

### ESTRUCTURA DE LA FUNCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN GRUPO SANTANDER



## Políticas internas e iniciativas internacionales

El Grupo vela por la correcta integración de los criterios éticos, sociales y ambientales en el desarrollo de su actividad.

Para ello ha desarrollado diversas políticas, códigos y normativa interna que se inspiran en las mejores prácticas y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionales aplicables en cada materia.

### Política social y ambiental

Establece los principios generales que rigen las actuaciones de sostenibilidad del Banco, así como los mecanismos necesarios para el análisis de riesgos sociales y ambientales en la decisión de operaciones de financiación de proyectos.

### Políticas sectoriales

Estas políticas se inspiran en las mejores prácticas internacionales y establecen el detalle de las actividades que no son financiables por Banco Santander y aquellas que lo son bajo determinadas restricciones.

- La **política de defensa** establece que Banco Santander no financiará proyectos relativos a la fabricación, comercio o distribución de minas antipersona, bombas de racimo, armas nucleares, armas químicas o biológicas.

- Las demás políticas sectoriales son de aplicación a las operaciones de Principios del Ecuador. La **política de energía** hace referencia a las actividades en los sectores de petróleo, gas natural, carbón, energías renovables y energía nuclear. La **política forestal** establece los principios y los criterios de financiación de determinadas actividades con impacto en los recursos forestales como productos de madera, obtención de papel, biomasa, biocombustibles, aceite de palma y soja, caucho y plantaciones y cultivos agrícolas en zonas forestales. La **política de agua** se refiere a proyectos de hidroeléctricas (presas, represas y embalses), la depuración y potabilización de aguas y estructuras de saneamiento.

### Política de derechos humanos

Recoge la posición de Santander en relación a los derechos humanos y es de aplicación a todas las actividades del Banco y sociedades del Grupo.

Las denuncias y comunicaciones recibidas a través de los canales habituales del Banco se han gestionado de acuerdo con los procedimientos y políticas del Banco. No se han identificado incidentes de explotación infantil ni episodios de trabajo forzado o no consentido.

### Código general de conducta

Recoge los principios éticos y normas de conducta que rigen la actuación de todos los empleados de Banco Santander y es el elemento central del programa de cumplimiento del Grupo.

### Código de conducta en los mercados de valores

Establece las reglas que deben seguir las personas sujetas al mismo a la hora de operar en los mercados de valores.

### Comercialización de productos y servicios

Para asegurar una adecuada comercialización y diseño de los diferentes productos y servicios que presta el Banco se han establecido diferentes órganos de control (más información en página 41).

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

Pacto Mundial de Naciones Unidas

UNEP Finance Initiative

Principios del Ecuador

Principios de Inversión Responsable (PRI)

Carbon Disclosure Project

Banking Environment Initiative (BEI)

Grupo Wolfsberg

Mesa Redonda sobre Soja Responsable

Grupo de trabajo de ganadería sostenible

Principios de Aseguramiento Sostenible

## Iniciativas destacadas en sostenibilidad en 2013

ENERO



- **Microcréditos Brasil** recibe el reconocimiento ECO otorgado por la Cámara Americana de Comercio.

FEBRERO

- La Ciudad Grupo Santander en Boadilla del Monte recibe el premio a la excelencia en conciliación por Alliance for Work-Life Progress.

MARZO

- Participación en la **Hora del Planeta**.
- **Publicación** del Informe de sostenibilidad 2012.
- **Celebración** junta general de accionistas 2013.

ABRIL

- Entrega de 200.000 euros a las ONG ganadoras de la **V Convocatoria de Proyectos Sociales**.
- Cuarta edición del programa **Becas Fórmula Santander**.
- La revista **Bloomberg Markets** sitúa a Banco Santander como el **segundo banco más verde del mundo**.

MAYO



- Anuncio de la entrega de **10.000 nuevas becas de prácticas** en pymes para universitarios españoles para los años 2014 y 2015.

JUNIO

- Celebración de la **VI Semana Santander eres tú** bajo el lema *Más conectados que nunca & conectados con el cliente*.
- Santander, **nombrado el banco más sostenible del mundo** por el *Financial Times*.

JULIO

- El programa **Voluntarios Santander Comprometidos** incorpora a la Federación Española de Bancos de Alimentos dentro de sus actividades.

AGOSTO

- Lanzamiento en Brasil de la campaña **Reduce y Compensa** para fomentar la reducción y compensación de emisiones de CO<sub>2</sub> entre sus clientes y empleados.

SEPTIEMBRE



- Banco Santander renueva por decimotercer año consecutivo su presencia en el índice internacional de sostenibilidad **Dow Jones Sustainability Index** con posición destacada en clase bronce. Resultados del **Carbon Disclosure Project** mejorados respecto a 2012.
- Celebración de la **V Carrera Santander eres tú** en Portugal.

OCTUBRE

- Cambio de marca en Estados Unidos. **Sovereign** pasa a llamarse **Santander US**.
- Celebración del **Comité Corporativo de Sostenibilidad**.

NOVIEMBRE

- Banco Santander dona **250.000 euros a los afectados por el tifón en Filipinas**.
- Santander firma con el BEI tres líneas de financiación por importe de **528 millones de euros para estimular el crecimiento económico y la creación de empleo y luchar contra el paro juvenil**.

DICIEMBRE

- Acto de lanzamiento de la **III edición de las Becas Santander de Prácticas** en pymes en España.



GOBIERNO  
CORPORATIVO

# GOBIERNO CORPORATIVO

## Modelo de gobierno corporativo de Banco Santander



### Consejo comprometido y con una composición equilibrada

- De los 16 consejeros, 11 son externos y 5 ejecutivos.



### Igualdad de derechos de los accionistas

- Principio una acción, un voto, un dividendo.
- Inexistencia de medidas estatutarias de blindaje.
- Fomento de la participación informada en las juntas.



### Máxima transparencia, en particular, en materia de retribuciones

- Es clave para generar confianza y seguridad en los accionistas e inversores.



### Reconocido por índices de inversión socialmente responsables

- Santander permanece en los índices DJSI y FTSE-4Good desde 2000 y 2002, respectivamente.

### Consejo de administración

Es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas, correspondiéndole, entre otras, las decisiones que se refieren a la estrategia del Grupo. Su funcionamiento y actuación se regulan en la normativa interna del Banco, que está regida por los principios de transparencia, eficacia y defensa de los intereses de los accionistas. Además, el consejo vela por el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales en gobierno corporativo y se involucra a fondo en la toma de riesgos por el Grupo. En particular, el consejo, a propuesta de la alta dirección, es el órgano responsable de establecer y hacer el seguimiento del apetito de riesgo del Grupo.

El consejo de administración de Banco Santander tiene una composición equilibrada entre consejeros ejecutivos y externos. Todos sus miembros se caracterizan por su capacidad profesional, integridad e independencia de criterio.

Se compone actualmente de 16 consejeros de los cuales 5 son ejecutivos y 11 externos. De los 11 consejeros externos, 9 son independientes, uno dominical y otro no es, a juicio del consejo, ni dominical ni independiente.

Destaca la experiencia financiera de los consejeros externos, entre los que se cuentan exconsejeros delegados de bancos, un exgobernador de un banco central y profesionales con amplio conocimiento financiero de Latinoamérica, de Estados Unidos y de Reino Unido, mercados donde el Grupo tiene una parte sustancial de sus negocios.

Durante el ejercicio 2013, el consejo ha celebrado 15 sesiones (una de ellas en México) y debatido en dos sesiones monográficas la estrategia global del Grupo.

En una de las sesiones, a principios de año, se aprobó el informe de sostenibilidad 2012 y la estrategia para el ejercicio.

### Política retributiva

La política de retribuciones de los consejeros y de la alta dirección del Banco se basa en los siguientes principios:

1. Las retribuciones han de ser congruentes con una gestión rigurosa de los riesgos sin propiciar una asunción inadecuada de los mismos.
2. Anticipación y adaptación a los cambios regulatorios en materia de retribuciones.
3. Involucración del consejo, al ser éste el que, a propuesta de la comisión de nombramientos y retribuciones, aprueba el informe sobre la política de retribuciones de los consejeros y lo somete a la junta general de accionistas con carácter consultivo y como punto separado del orden del día. El consejo aprueba las retribuciones y contratos de los consejeros y de los demás miembros de la alta dirección así como las remuneraciones del resto del colectivo supervisado.

**D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca**  
 Secretario general y del consejo  
 ● ■ ▲ ● □ △

**D. Ángel Jado Becerro de Bengoa**  
 Vocal

**D.ª Esther Giménez-Salinas**  
 Vocal  
 □

**D. Abel Matutes Juan**  
 Vocal  
 ▲ □

**D. Fernando de Asúa Álvarez**  
 Vicepresidente primero  
 ● ■ ▲ ● △

**D. Javier Marín Romano**  
 Consejero delegado  
 ● □ △

**D.ª Isabel Tocino Biscarolasaga**  
 Vocal  
 ● ■ ●

**Lord Burns (Terence)\***  
 Vocal

**D. Vittorio Corbo Lioi**  
 Vocal



**D. Juan Rodríguez Inciarte**  
 Vocal  
 ■

**D.ª Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea**  
 Vocal  
 ● □ △

**D. Rodrigo Echenique Gordillo**  
 Vocal  
 ● ■ ▲ ● □

**D. Matías Rodríguez Inciarte**  
 Vicepresidente segundo  
 ● ■

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

**D. Guillermo de la Dehesa Romero**  
 Vicepresidente tercero  
 ● ▲ ● □

**D. Juan Miguel Villar Mir**  
 Vocal

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



**Lectura de códigos QR**  
 Acceda al Informe de Gobierno Corporativo

● Comisión ejecutiva

■ Comisión delegada de riesgos

▲ Comisión de auditoría y cumplimiento

● Comisión de nombramientos y retribuciones

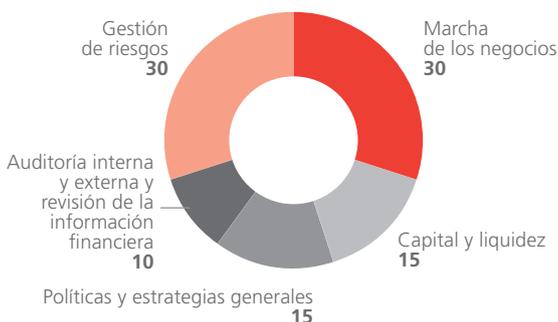
□ Comisión internacional

△ Comisión de tecnología, productividad y calidad

\* Con fecha de efecto 31 diciembre 2013, Lord Burns presentó su renuncia voluntaria como consejero.

4. La transparencia en la información sobre las retribuciones. En 2013, el consejo ha acordado reducir en un 13% la retribución variable de los consejeros ejecutivos. Puede consultarse todo el detalle sobre la política retributiva de los consejeros en 2013 en el informe de la comisión de nombramientos y retribuciones que forma parte de la documentación social de Banco Santander.

**TIEMPO APROXIMADO DEDICADO POR EL CONSEJO A CADA FUNCIÓN**  
 %



**CAMBIOS EN LA COMPOSICIÓN DEL CONSEJO**

→ En la sesión del consejo celebrada el 29 de abril de 2013, se produjeron los siguientes cambios:

- **D. Alfredo Sáenz Abad** comunicó la renuncia voluntaria a sus cargos de vicepresidente segundo y consejero delegado, dejando asimismo de formar parte del consejo desde dicha fecha.
- El Consejo acordó nombrar nuevo consejero delegado a **D. Javier Marín Romano**, hasta entonces director general y responsable de la división de Banca Privada, Gestión de Activos y Seguros.
- El consejo de administración del Banco acordó asimismo:
  - Nombrar vicepresidente segundo del consejo a **D. Matías Rodríguez Inciarte**.
  - Nombrar vicepresidente tercero del consejo y presidente de la comisión de auditoría y cumplimiento a **D. Guillermo de la Dehesa Romero**.
  - Dejar constancia de la renuncia de **D. Manuel Soto Serrano** a sus cargos como consejero.
  - Designar consejero independiente a **D. Juan Miguel Villar Mir**.

→ Con fecha de efecto 31 diciembre de 2013, **Lord Burns** presentó su renuncia voluntaria como consejero.

→ Ya en enero de 2014, el consejo acordó designar por cooptación a **D.ª Sheila Bair** consejera independiente para cubrir la vacante de Lord Burns.



Interior edificio Santander México.

## Gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo

La gestión del riesgo reputacional y de cumplimiento es un factor clave de la política global de riesgos del Grupo, caracterizada por un riesgo medio-bajo y predecible.

El riesgo de cumplimiento es el riesgo de recibir sanciones, económicas o no, o de ser objeto de otro tipo de medidas disciplinarias por parte de organismos supervisores como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas, estándares de auto-regulación de la organización o códigos de conducta aplicables a la actividad desarrollada.

El riesgo reputacional es el vinculado a la percepción que tienen del Grupo 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 o las expectativas de desarrollo de los negocios. Incluye, entre otros, aspectos jurídicos, económico financieros, éticos, sociales y ambientales.

El objetivo del Grupo en materia de riesgo de cumplimiento es que: (i) se minimice la probabilidad de que se produzcan irregularidades y (ii) que

las irregularidades que eventualmente pudieran producirse se identifiquen, se reporten y se resuelven con celeridad.

En cuanto al riesgo reputacional, teniendo en cuenta la diversidad de fuentes de las que puede derivarse, el propósito de la gestión consiste en identificar las mismas y asegurar que se encuentran debidamente atendidas de manera que se reduzca su probabilidad y se mitigue su eventual impacto.

### Modelo organizativo

En el ejercicio de su función general de supervisión, el consejo de administración del Banco es responsable de aprobar la política general de riesgos. En el ámbito de los riesgos de cumplimiento y reputacional, el consejo es el titular del código general de conducta del Grupo, la política global de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y de la política de comercialización de productos y servicios.

La comisión delegada de riesgos propone al consejo la política de riesgos del Grupo. Además, como órgano responsable de la gestión global del riesgo, valora el riesgo reputacional en su ámbito de actuación y decisión.

Por su parte, la comisión de auditoría y cumplimiento tiene encomendadas, entre otras, las funciones de vigilar el cumplimiento de los requisitos legales, supervisar la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, supervisar 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 y hacer las propuestas necesarias para su mejora, así como la de revisar el cumplimiento de las acciones y medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de las autoridades administrativas de supervisión y control.



Sucursal de Santander UK, Londres.

El reporte de la función de cumplimiento al consejo es permanente y se realiza principalmente a través de la comisión de auditoría y cumplimiento.

Con un alcance global y su réplica a nivel local, existen los comités corporativos de cumplimiento normativo, de análisis y resolución y de comercialización (estos dos últimos, especializados en sus respectivas materias: prevención de blanqueo de capitales y comercialización de productos y servicios).

Durante el ejercicio 2013, la división de Riesgos ha reforzado la función corporativa de control del riesgo de cumplimiento y reputacional, con la creación, dentro de la dirección general de Riesgos, del área de Control de Riesgos no Financieros.

Por último, el modelo organizativo se articula en torno al área corporativa de

Cumplimiento y Riesgo Reputacional, integrada en la división de Secretaría General.

La dirección de cumplimiento del Grupo también tiene encomendada la gestión del modelo de prevención de riesgos penales.

En 2013, el comité de cumplimiento normativo ha mantenido cinco reuniones.

#### **Programa corporativo de prevención de la corrupción**

En 2013 se ha desarrollado un programa corporativo de prevención de la corrupción, presentado a la comisión de auditoría y cumplimiento en enero de 2014 y que refuerza el compromiso del Grupo de lucha contra cualquier forma de corrupción. Este programa, que supervisa el área corporativa de Cumplimiento y Riesgo Reputacional y cuya ejecución corresponde a las direcciones de cumplimiento de las en-

tidades del Grupo, incluye, entre otros, los siguientes elementos:

- Un canal de denuncias, por el que cualquier empleado del Grupo puede comunicar de forma confidencial posibles vulneraciones del programa.
- Medidas de especial diligencia en la contratación de algunos agentes, intermediarios o asesores.
- Prohibición de los pagos de facilitación.
- Pautas de conducta que han de seguir los empleados en la aceptación de regalos o invitaciones de terceros, entre los que se encuentran los proveedores.



Torre Santander, São Paulo, Brasil.

#### PRINCIPALES INDICADORES DE ACTIVIDAD EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES EN 2013

Filiales revisadas*	82
Expedientes investigación	68.573
Comunicaciones a autoridades	21.298
Asistentes a cursos de formación	126.574

\* Filiales revisadas por la UCIF (Unidad Corporativa de Inteligencia Financiera), no incluyéndose la información de las UPBCs locales.

#### Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Santander dispone de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo avanzado y eficaz, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de las organizaciones criminales.

La organización de la función de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo descansa en tres figuras: el comité de análisis y resolución, la unidad corporativa de Inteligencia Financiera, y los responsables de prevención a distintos niveles.

Durante 2013, se han impartido cursos de formación sobre prevención del blanqueo de capitales que han contado con 126.574 asistentes.

#### Relación con supervisores y difusión de información a los mercados

La dirección de cumplimiento tiene encomendada la atención de los requerimientos de información de los organismos regulatorios o supervisores tanto españoles como de otros países en los que opera el Grupo, el seguimiento de la implantación de las medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de inspección de dichos organismos, y la supervisión del modo en que el Grupo difunde en los mercados la información institucional, con transparencia y de acuerdo con las exigencias de los reguladores.

Durante el ejercicio 2013, Banco Santander ha hecho públicos en España 77 hechos relevantes, que pueden ser consultados en la página web del Grupo y en la de la CNMV.

La información detallada sobre la gestión del riesgo se encuentra en las páginas 162-269 del informe anual 2013.



Lectura de códigos QR  
Acceda al informe de gestión de riesgo.



Santander

CLIENTES



# CLIENTES

El cliente está en el centro del modelo de negocio de Banco Santander. Escuchar y entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo son máximas prioridades para Banco Santander.

## ■ Balance 2013

- Creación de la división de Banca Comercial, cuyos objetivos son el desarrollo, diseño e integración de modelos comerciales comunes en los distintos países, el intercambio de mejores prácticas y una mayor sinergia en el desarrollo de iniciativas comerciales.
- Definición homogénea de los criterios de segmentación de clientes que permitan adecuar la oferta de productos y servicios a sus necesidades.
- Extensión a diferentes geografías y ampliación de las métricas de satisfacción de clientes. Se han realizado más de un millón de encuestas a clientes.
- El proceso de integración llevado a cabo en España, ha supuesto un retraso en la extensión a otros países del *Customer Voice Lab*.
- Adaptación de procesos internos al nuevo alcance de Principios del Ecuador EPIII.

## ■ Objetivos 2014

- Avanzar en el modelo de negocio centrado en el cliente, simplificando los procesos e impulsando la especialización por segmento, en particular pymes y particulares, mejorando la adecuación de la oferta de productos y servicios a cada perfil.
- Fomentar la colaboración entre países y unidades, identificando y compartiendo las mejores prácticas para aprovechar plenamente las fortalezas del Grupo.
- A partir del modelo corporativo de *experiencia de marca*, evolucionar a uno de *experiencia de cliente*, que contemple de forma global toda la interacción de los clientes con el Banco.
- Finalizar la adecuación de los procesos de acuerdo al nuevo alcance de los Principios del Ecuador, incluyendo la formación de los equipos de riesgos y negocio.
- Evolución del modelo corporativo para agilizar la resolución de las reclamaciones.

## Modelo de negocio

El modelo comercial de Banco Santander está orientado a satisfacer las necesidades de diferentes perfiles de clientes: particulares de distintos niveles de renta, empresas de cualquier tamaño y sector, y grandes corporaciones privadas y públicas. Grupo Santander cuenta con una diversificación geográfica equilibrada entre mercados maduros y emergentes.

### Compromiso con los clientes



#### Satisfacción y vinculación

Las claves del modelo de negocio de Banco Santander son: disciplina de capital y fortaleza financiera, eficiencia, prudencia en riesgos, diversificación geográfica y orientación comercial.

El cliente es el foco de la estrategia de Banco Santander, que sigue avanzando en mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de sus clientes a través de una amplia y personalizada oferta de productos y servicios, así como de una mayor calidad de servicio.

El negocio de banca comercial, que comprende la banca de particulares, de empresas y financiación al consumo, aportó el 85% de los ingresos del Grupo en 2013.

#### División de Banca Comercial

En 2013, se creó la división de Banca Comercial con el objetivo de desarrollar la estrategia global de banca minorista, aprovechando las oportunidades que genera su posicionamiento internacional. Su carácter corporativo global le permite tener una visión



#### Canales y accesibilidad

amplia del negocio y fomentar el intercambio de mejores prácticas y el aprovechamiento de sinergias entre los distintos países del Grupo.

Esta nueva división va a seguir desarrollando el modelo de negocio construido en torno a los clientes, con un mayor enfoque en los segmentos, una mayor especialización, incorporando la visión y opinión del cliente en los procesos y los sistemas, y construyendo canales más accesibles. Todo ello para potenciar la relación con los clientes, con el fin de promover relaciones duraderas que fortalezcan su vinculación con el Banco.

Los cuatro ejes prioritarios de actuación son:

#### Satisfacción y vinculación

Uno de los principales objetivos es aumentar la calidad de servicio, la satisfacción de los clientes y, por tanto, su vinculación.

#### Canales y accesibilidad

Santander es el banco con la mejor y más amplia red de oficinas. La oficina



#### Segmentación y especialización

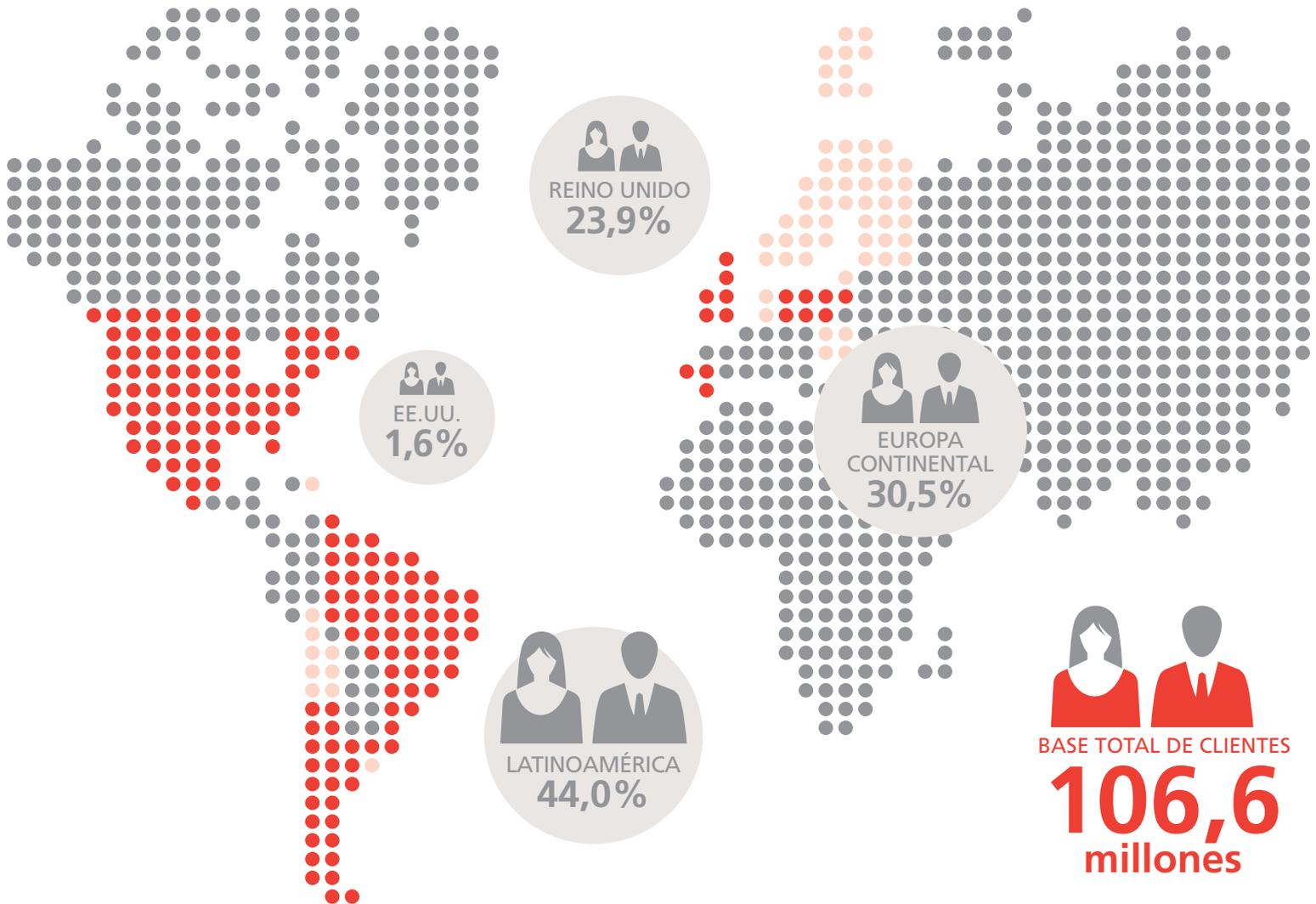
es el canal principal de relación con los clientes. Las relaciones más duraderas y de mayor valor añadido se generan y mantienen en las oficinas. En 2013 Banco Santander ha continuado innovando en las oficinas y canales tradicionales, lo que se complementa con mejorar la accesibilidad multicanal en todo el Grupo.

#### Segmentación y especialización

El Banco sigue adaptando el modelo de atención y las soluciones que ofrece a sus clientes, de una manera más eficiente y especializada, ya que cada cliente tiene diferentes necesidades.

#### Procesos

Santander continúa mejorando los procesos internos que afectan a los clientes, para dar solución a sus necesidades mediante una oferta de productos y servicios sencilla, transparente y fácil de entender, y fortalecer una relación de confianza que aporte un valor diferencial para el cliente y para el Banco.



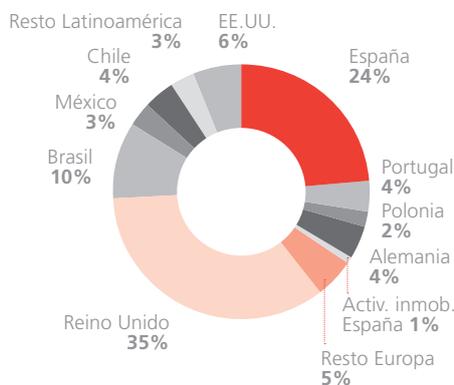
**CLIENTES DEL GRUPO**

Millones

España	14,1
Portugal	2,0
Reino Unido*	25,5
Polonia	4,2
Santander Consumer Finance**	12,1
Resto Europa	0,1
<b>Total Europa</b>	<b>58,0</b>
Brasil	29,5
México	10,5
Chile	3,5
Argentina	2,5
Uruguay	0,5
Puerto Rico	0,4
<b>Total Latinoamérica</b>	<b>46,9</b>
<b>Estados Unidos</b>	<b>1,7</b>
<b>Total clientes</b>	<b>106,6</b>

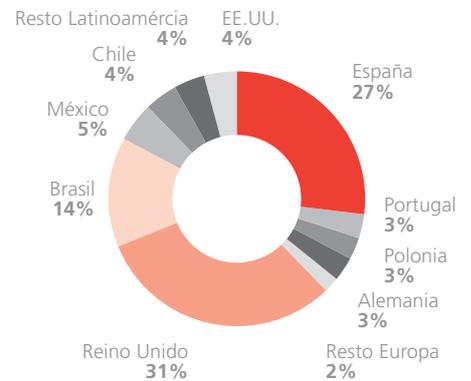
**CRÉDITOS A CLIENTES**

% sobre áreas operativas. Diciembre 2013



**RECURSOS DE CLIENTES GESTIONADOS**

% sobre áreas operativas. Diciembre 2013



\* Reino Unido: incluye los clientes de Santander Consumer Finance en UK.

\*\* Santander Consumer Finance: incluye la totalidad de clientes de Santander Consumer Finance, excepto los de Reino Unido, y los clientes particulares en Alemania.

### Calidad y satisfacción

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente son ejes fundamentales de la estrategia de Banco Santander, que cuenta con un modelo corporativo para la gestión de la calidad y experiencia de cliente. Conocer las necesidades de los clientes, mejorar la segmentación, simplificar los procesos, identificar y compartir las mejores prácticas de los países, permiten asegurar e impulsar de forma continua la calidad de servicio y la satisfacción.

### Más de un millón de encuestas

Para conocer las expectativas e inquietudes de los clientes, el Banco ha realizado más de un millón de encuestas en los principales mercados: Argentina, Brasil, Chile, España, EE.UU., México, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido y Uruguay.

Estas encuestas se realizan a clientes de banca de particulares, rentas altas, pymes y empresas sobre aspectos como el servicio, el trato, la rapidez de respuesta, la usabilidad, la simplicidad de los procesos y el acceso a las oficinas.

Una de las principales herramientas para la mejora de los procesos es el benchmark corporativo de satisfacción de clientes. Es una herramienta homogénea para todo el Grupo que mide la satisfacción del segmento de particulares y además proporciona información sobre el posicionamiento en el sector, lo que permite comparativas con los principales competidores en cada mercado. El benchmark de satisfacción valora los atributos de servicio, de los canales, de los productos y otros generales del Banco.

El análisis de esta información permite la definición y el seguimiento de indicadores para definir planes de mejora de la satisfacción de los clientes.

En ocho de los principales mercados de banca comercial Santander se sitúa por encima de sus competidores en satisfacción de clientes.

- En España sube la satisfacción y el Banco ocupa una posición de liderazgo en un año en el que se ha producido la integración de la red Santander y Banesto.
- En Reino Unido destaca la mejora continua de la satisfacción de los clientes por los planes de mejora implantados con la iniciativa *Simple, Personal and Fair* y el éxito de la cuenta 1|2|3.
- En Brasil la satisfacción desciende. Sin embargo la caída de Santander Brasil es menor que la de su competencia, posicionándose por encima de la media.
- En Polonia tras la fusión de Bank Zachodni WBK y Kredyt Bank y el proceso de integración, es destacable la estabilidad en el índice de satisfacción de los clientes.
- En Argentina, donde el Banco continúa siendo un referente en satisfacción de clientes y está por encima de los competidores, la bajada en el porcentaje de clientes satisfechos se enmarca en una bajada general del sector.

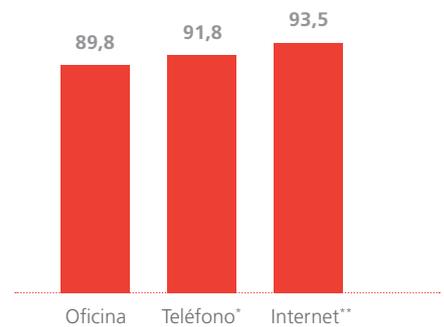
### SATISFACCIÓN DE CLIENTES PARTICULARES ACTIVOS

Banco	2013*	2012	2011
España	87,2%	85,3%	84,7%
Portugal	93,8%	92,1%	91,9%
Reino Unido	92,3%	90,5%	89,6%
Polonia	96,7%	97,0%	
Brasil	78,4%	81,0%	77,5%
México	92%	90,0%	91,3%
Chile	85,4%	79,7%	77,4%
Argentina	85,2%	87,7%	87,4%
Uruguay	90,1%	86,0%	
EE.UU	80,8%	73,3%	
<b>Total</b>	<b>86,9%</b>	<b>86,1%</b>	<b>84,3%</b>

Fuente: Benchmark Corporativo de Experiencia y Satisfacción de Clientes particulares activos.  
 \* Datos a cierre de 2013, correspondiente a los resultados de las encuestas del segundo semestre.

### SATISFACCIÓN DE CLIENTES POR CANALES 2013

% clientes particulares activos satisfechos



\* Los datos de teléfono no incluyen Puerto Rico y Polonia.  
 \*\* Los datos de Internet no incluyen USA, Polonia y Puerto Rico.

## Las iniciativas de calidad y satisfacción de clientes más destacadas en 2013

### España

- Especial atención a la **integración de los clientes de Banesto y Banif**, cuidando su nivel de satisfacción.
- Evolución y ampliación del modelo de calidad y satisfacción de cliente específico para el segmento Select.
- Lanzamiento de nuevos protocolos de atención para productos de activo y pasivo, unificado para las dos redes de sucursales (Banesto y Santander).

### Portugal

- Involucración total de la red comercial en el programa de **mejora continua de la satisfacción de clientes**: ranking de sucursales, programa be-up de mejora de los procedimientos en las oficinas, nuevas metodologías de medición, como panel de clientes.
- Impulso del **programa de calidad para áreas centrales** (META 100 de servicios centrales).

### UK

- Lanzamiento iniciativa **Simple personal and fair** con el objetivo de simplificar los productos, renovar las sucursales y mejorar la gestión de incidencias. Impacto positivo de la cuenta 1|2|3 en la satisfacción de clientes.
- Nuevo proyecto de **identificación y gestión** de todos los aspectos que impactan en la **satisfacción del cliente**: canales, comunicación e imagen. Seguimiento de iniciativas específicas de la satisfacción del segmento de pymes y empresas.

### Polonia

- Lanzamiento de los estudios de posicionamiento usando el **Modelo Corporativo de Calidad**.
- Seguimiento de la **integración comercial** de Kredyt Bank.
- **Enfoque Multicanal de la gestión del cliente (Next Generation Bank)**: Interactive Voice Response, Internet, Móvil.

### Brasil

- **Plan de mejora de canales**, renovación del parque de cajeros, creación de unidades específicas en Contact Center para atender el servicio de tarjetas y cuentas corrientes.
- Lanzamiento de un **modelo de atención diferenciado** para mejorar la satisfacción de los clientes de rentas altas Select.

### México

- **Implantación y difusión** de un cuadro de mando de indicadores de satisfacción y calidad en la red de sucursales.
- **Avances significativos en calidad** de seguros, tarjetas, terminales de Punto de Venta y Contact Center.
- Puesta en marcha de un proyecto de **mejora de Experiencia del Cliente** con protocolos de relación para los segmentos Select, Banca Privada y Empresas.

### Argentina

- **Nuevo modelo de atención y de relación por segmento de clientes**: optimización de todos los procesos, simplificación y redefinición de puestos de trabajo y fortalecimiento de los canales automáticos.
- **Nuevo modelo de gestión de la calidad en la red de sucursales**. Asume la gestión y el seguimiento de los indicadores de servicio y satisfacción de clientes.
- **Mejoras del modelo de gestión de incidencias** de clientes buscando una mayor rapidez de respuesta.

### EE.UU.

- Plan de mejoras en la **gestión de incidencias**.
- Lanzamiento del **programa Happy Branch**, para la identificación por parte de directivos y profesionales de mejoras en la calidad de servicio de los clientes en la red comercial.

**The Santander Way**  
**Our purpose is to help people and businesses prosper.**

Our aim is to become the best bank in the UK for our people, our customers, shareholders and communities.  
 To achieve that, everything we do will be simple, personal and fair.

**Simple**

- We will offer our customers a service that is convenient and products that are easy to understand, however and whenever they choose to bank with us.
- We will make our processes better every day, so they are easy and clear for our customers and our people.

**Personal**

- We will treat our customers as valued individuals, providing a professional, personal service they can trust.
- We will support our colleagues to develop their skills and achieve their ambitions.

**Fair**

- We will be open, honest and treat others as we would like to be treated.
- We will earn our investors a sustainable return and do our bit to help communities.

Simple, personal, fair: the Santander Way

**you**  
 Santander is you  
 a bank for your ideas  
 santander.co.uk

This item can be recycled.

**SIMPLE, PERSONAL AND FAIR: ES UN PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA DE LOS SISTEMAS, PROCESOS Y PRODUCTOS DE SANTANDER UK**

- El Banco aspira a apoyar el progreso de personas y empresas.
- El objetivo es llegar a ser el mejor banco del Reino Unido para clientes, accionistas y empleados.
- Cliente: oferta del servicio más apropiado y productos fáciles de entender.
- Procesos: mejorarlos día a día para hacerlos más sencillos y transparentes para los clientes y los empleados.
- Empleados: hay que cuidar a los clientes proporcionándoles un servicio profesional y personalizado en el que puedan confiar.
- Ser abiertos, tratar a los demás como nos gustaría ser tratados.

**Incidencias**

A través de los diferentes canales de comunicación establecidos, Santander pone a disposición de sus clientes los medios necesarios para canalizar sus incidencias y reclamaciones, que son gestionadas mediante dos niveles de atención.

En el primer nivel, se clasifican las incidencias planteadas a través de cualquier canal de entrada mediante la aplicación de políticas de inmediatez y resolución adaptadas a las necesidades de los clientes. Esto requiere un importante esfuerzo operativo interno y que involucra a las diferentes áreas especializadas en este ámbito.

En el segundo nivel, se clasifican las reclamaciones formales que son las que se reciben desde los organismos reguladores locales y las dirigidas a los distintos canales y servicios de atención al cliente.

**RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS (PRINCIPALES PAÍSES)**

	2013	2012
España	11.382	12.225
Portugal <sup>1</sup>	4.941	6.330
Reino Unido <sup>1</sup>	63.560	89.791
Polonia	8.237	5.822
Alemania	6.839	6.135
Brasil	108.630	103.483
México	19.051	17.949
Chile	9.766	12.206
Argentina	2.044	1.731
Uruguay	134	70
Estados Unidos	2.139	1.781

**RATIO RECLAMACIONES S/ CLIENTES TOTALES<sup>2</sup>**

	2013	2012
España	0,71	0,84
Portugal <sup>1</sup>	2,07	2,68
Reino Unido <sup>1</sup>	2,08	2,91
Polonia	1,28	1,17
Alemania	0,89	0,79
Brasil	2,89	2,64
México	1,52	1,49
Chile	2,37	2,91
Argentina	0,68	0,59
Uruguay	0,25	0,22
Estados Unidos	1,06	0,87

1. No se incluye Santander Consumer Finance, ya que los datos han sido incorporados a finales de 2013.

2. Cada 1.000 clientes.

Los datos de 2012 han sido actualizados para obtener una comparativa homogénea de la información.

## Modelo corporativo de reclamaciones y atención al cliente

Con el objetivo de garantizar los mejores procesos de gestión de las reclamaciones formales, en 2013 se consolidó la dirección corporativa de reclamaciones y atención al cliente. Su función principal es la implantación del modelo corporativo de atención al cliente en todos los países donde el Grupo está presente, así como en todas las unidades de negocio, adoptando líneas de actuación homogéneas y teniendo en cuenta las particularidades y requerimientos de los reguladores locales.

En este sentido, el Grupo cuenta en cada país con equipos especializados en la gestión de las reclamaciones, a través de un tratamiento sistematizado de registro, gestión, análisis y control de las reclamaciones recibidas clasificándolas en función de las diferentes tipologías. Todo ello permite identificar las causas de insatisfacción de los clientes, las problemáticas y, como resultado final, las soluciones adecuadas para cada caso.

La comunicación fluida y proactiva con todos los organismos reguladores ha sido siempre una prioridad para Banco Santander. Los departamentos de reclamaciones y atención al cliente del Grupo hacen un seguimiento prioritario de los casos que puedan llegar a través de los diferentes bancos centrales, superintendencias y comisiones de mercados, entre otros.

Las cifras presentadas señalan aumentos en el número de reclamaciones recibidas en países como Alemania (+11%) y Polonia (+41%), principalmente debidas al cambio de perímetro que se produjo con la integración de las redes de sucursales del SEB (Skandinaviska Enskilda Banken) y KB (Kredyt Bank) respectivamente. No obstante, en el segundo semestre se ha apreciado una caída en el número de reclamaciones en Alemania, una vez normalizada la situación.

### DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍAS DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS

	Total Grupo		Europa		Latinoamérica		EE.UU.	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Operativa Bancaria	35%	42%	51%	57%	22%	28%	52%	56%
Créditos	28%	25%	17%	13%	36%	36%	36%	28%
Inversiones	4%	9%	8%	17%	1%	2%	1%	2%
Medios de Pago	21%	18%	8%	7%	32%	28%	7%	5%
Seguros	8%	3%	12%	2%	4%	4%	-	-
Otros	4%	3%	4%	4%	5%	2%	4%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### TIEMPOS EMPLEADOS EN LA RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

	Europa		Latinoamérica		EE.UU.		Media	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
<10 días	56%	68%	86%	86%	49%	60%	74%	77%
10 - 30 días	27%	18%	13%	12%	37%	37%	18%	15%
> 30 días	17%	14%	1%	2%	14%	3%	8%	8%

### CARÁCTER DE LAS RESOLUCIONES DE LAS RECLAMACIONES

	Europa		Latinoamérica		EE.UU.		Media	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Razón al cliente	44%	48%	30%	33%	66%	63%	36%	40%

Portugal presenta una significativa reducción de las reclamaciones, (-22%), debido a la aplicación de planes específicos de mejora y seguimiento sobre las causas que las originan.

Reino Unido ha reducido significativamente (-29%) el número de reclamaciones recibidas, tras la reorganización interna del área de Reclamaciones y la posterior mejora en la atención y tratamiento de las incidencias en primera instancia.

En Brasil las causas del crecimiento (+5%) se relacionan con la intensa actividad comercial y por el foco tanto de reguladores como de organizaciones de consumo en la protección de usuarios.

En España, a pesar del proceso de integración de las redes Santander, Banesto y Banif y el impacto negativo

que puedan generar estas situaciones, las reclamaciones han experimentado una reducción del 7% respecto del cierre del ejercicio anterior.

Chile presenta una reducción en el número de las reclamaciones recibidas (-20%), al mejorar las operativas que las elevaron en el ejercicio anterior.

En México la actividad relacionada con las tarjetas de crédito y débito y los incidentes derivados de su uso son la principal causa de los volúmenes de reclamaciones y su crecimiento (+6%) respecto del año anterior.

## Canales

Santander sigue desarrollando su modelo de relación con los clientes a través de diferentes canales y adaptándose a sus necesidades, para ofrecer una gestión segmentada y especializada a la medida de las exigencias de los clientes.

Las relaciones más duraderas y de mayor valor añadido con los clientes se crean y mantienen en las oficinas. Las oficinas siguen siendo el elemento clave en la creación de valor y el lugar donde desarrollar la atención y asesoramiento personalizado a los clientes. Banco Santander cuenta con 13.927 oficinas, distribuidas en su mayor parte en los 10 principales mercados donde está presente y que constituyen la mayor red de sucursales de la banca internacional.

El descenso en el número de oficinas respecto a 2012 se debe fundamentalmente a la integración de Banesto y Banif bajo la marca Santander en España, que ha dado lugar a una red más equilibrada, mientras que en otros países como México, Argentina y Polonia aumenta el número de sucursales.

Los clientes están utilizando también nuevas formas de comunicarse con el Banco, a través de otros canales como cajeros automáticos, la banca por Internet, la banca móvil o el contact center. Por ello el objetivo es seguir desarrollando servicios y capacidades en estos canales para atender las necesidades de los clientes, en cualquier momento y desde cualquier lugar. Algunos ejemplos de este creciente uso de los diferentes canales:

- 11,8 millones de usuarios de Banca por Internet y 2,9 millones de usuarios de Banca Móvil (con un crecimiento del 94% en el último año).
- Más del 80% de las retiradas de efectivo del Grupo se hacen a través de cajeros automáticos.

## DIÁLOGO POR CANALES

<b>Oficinas</b>	
Nº de oficinas (diciembre 2013)	13.927
<b>Cajeros automáticos<sup>1</sup></b>	
Nº de cajeros (diciembre 2013)	42.124
Numero de transacciones	1.183.046.020
<b>Contact Center (Banca telefónica)<sup>2</sup></b>	
Usuarios (diciembre 2013)	6.024.278
Número de transacciones (Acumulado 2013)	501.925.935
<b>Internet<sup>2</sup></b>	
Usuarios (diciembre 2013)	11.813.077
Accesos (Acumulado 2013)	1.387.361.436
Transacciones monetarias (Acumulado 2013)	419.614.210
<b>Banca Móvil<sup>2</sup></b>	
Usuarios (diciembre 2013)	2.860.372
Accesos (Acumulado 2013)	306.817.016
Transacciones monetarias (Acumulado 2013)	26.383.124

1. No incluye Uruguay ni Puerto Rico.

2. No incluye Santander Consumer Finance.

## Crecimiento del 94% en usuarios de banca móvil en el último año

- Los servicios de Banca Telefónica reciben unas 42 millones de llamadas al mes.
- Todos los canales electrónicos, en su conjunto, reciben más de 150 millones de accesos cada mes.

Dentro de la división de Banca Comercial, el área corporativa de Multicanalidad e Innovación tiene como objetivo definir e impulsar el uso de los diferentes canales en el modelo de relación con los clientes, así como potenciar una experiencia de cliente coherente y personalizada por todos ellos. En la definición del modelo de multicanalidad se han recogido las mejores prácticas de cada Banco del Grupo.

### SANTANDER BRAND EXPERIENCE



Santander tiene como objetivo ofrecer a sus clientes una experiencia de marca homogénea, diferencial, significativa y alineada con los valores corporativos del Banco, en todas sus geografías, negocios, canales y comunicaciones.

Santander quiere transmitir que no solo es un banco que ofrece los mejores productos y servicios, sino que tiene una forma de hacer banca simple y personal, que es una gran entidad en la que confiar y que ayuda a sus clientes a conseguir sus objetivos.

A lo largo del año se han introducido mejoras para adaptar las funcionalidades, capacidades y usabilidad de los canales a las nuevas realidades del mercado.

Algunas iniciativas en este sentido son:

- **Contact center.** México ha establecido la identificación biométrica por "huella vocal" bajo el lema *En Santander México tu voz es tu firma*.
- En Reino Unido el uso de tecnologías tipo *screen sharing*, permite a los agentes del contact center ver la misma pantalla que los clientes, facilitando la transparencia y venta de productos.
- Sistema *Pogo* en Santander US. Permite conectarse desde cualquier lugar a través de los *smartphones* para procesar pagos mediante tarjeta de crédito.
- En Portugal, oferta de un nuevo terminal que facilita a los comercios aceptar pagos y emitir facturas. Dispone de un software informático certificado por la Agencia Tributaria de Portugal que permite emitir facturas y enviar el fichero de facturación a Hacienda.
- *Santander Innova*, para la aceptación de pagos con tarjeta a través de *smartphones* y tablets (Reino Unido, España, México, Brasil).

### Accesibilidad

El Banco sigue trabajando en mejorar la accesibilidad, con iniciativas como la eliminación de barreras físicas, la instalación de bucles de inducción para clientes con dificultades auditivas, o el desarrollo de documentación en formatos para clientes invidentes (letra grande, Braille, tablillas o plantillas de cheques). En Brasil, la inversión en los últimos años en la reforma de la red de oficinas y sus principales edificios administrativos ha logrado que el 96% de las infraestructuras sean accesibles a personas con discapacidad. En Polonia, el programa Banca sin Barreras



Sucursal Santander en comunidad Vila Cruzeiro, Rio de Janeiro, Brasil.

### ■ ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS EN LUGARES DE BAJA RENTA

Banco Santander facilita el acceso a servicios financieros en lugares de baja renta, para fomentar el emprendimiento, promover la inclusión bancaria y social, y contribuir así al desarrollo de estas comunidades.

- En Brasil, Santander ha inaugurado en 2013 una nueva oficina en Paraisópolis, São Paulo, dirigida a apoyar la inclusión social y financiera de los más de 100 mil habitantes de esta comunidad. El Banco mantiene sucursales también en las comunidades de Alemão y Vila Cruzeiro. Estas oficinas forman parte del programa *Rio 2 mil e Sempre*, que tiene como objetivo reforzar la presencia del Banco en Río de Janeiro para apoyar el crecimiento y el desarrollo de la población local. La mayoría de los empleados contratados forman parte de la propia comunidad.
- En Argentina, Santander Rio ha ampliado a tres las oficinas de bancarización cercanas a zonas de bajos recursos, como parte del programa de inclusión que el banco lleva a cabo (Ciudad Santa María – San Miguel; Castelar Sur – Castelar; Juanita – La Matanza).
- En México, Santander aprovecha la infraestructura de terceros para acercar el banco al cliente, adaptando los terminales punto de venta (POS) de los comercios para la realización de transacciones. En 2013 el banco ha ampliado esta red con dos nuevas colaboraciones: Telecomm, que cuenta con cerca de 1.570 sucursales; y Oxxo, que cuenta con 11.800 sucursales.

(*Service without barriers*) ha permitido que 100 oficinas del Banco y 250 cajeros automáticos sean accesibles y más de 850 empleados hayan recibido formación para atender a clientes con discapacidad. Y en México, el

100% de los cajeros automáticos de Santander tiene una referencia teclado con código Braille y el 50% de las oficinas en este país son accesibles para personas con discapacidades físicas.

## Productos y servicios

El lema corporativo de Banco Santander, *un banco para tus ideas*, quiere transmitir que toda su fortaleza, liderazgo, capacidad de innovación así como sus 183.000 profesionales están al servicio de sus clientes con el objetivo de solucionar sus necesidades mediante una oferta de productos y servicios sencilla, transparente y fácil de entender.

El Banco está continuamente adaptándose para satisfacer las necesidades de los clientes. Para ello sigue profundizando en el conocimiento del cliente para adaptar el modelo de atención y las soluciones que ofrece a sus necesidades, evolucionando sus herramientas comerciales para una gestión más eficiente y especializada. El objetivo es ofrecer a cada cliente los productos y servicios que más le convengan, a través de los canales adecuados, y proporcionarle una experiencia de cliente satisfactoria.

### Particulares

En España, *Queremos ser tu Banco* es el plan de fidelización y vinculación más completo del mercado. Elimina las comisiones de servicio a los clientes vinculados. En total, ya son más de cinco millones los clientes beneficiarios de este plan.

En 2013, Santander, con el objetivo de seguir dando respuesta a la situación que viven muchas familias en España, mantiene la iniciativa *Carencia tres años* para aquellas familias que ven reducidos sus ingresos o en las que uno de los miembros esté en paro. Lanzada en 2011, consiste en otorgar una moratoria del pago de capital en hipotecas de primera vivienda, sin modificar las condiciones financieras y permitiendo el alargamiento del plazo. Desde el comienzo de la campaña, se

han formalizado un total de 22.832 operaciones por un total de 3.594 millones de euros.

En Estados Unidos, el nuevo producto *extra20 checking*, otorga a los clientes una bonificación de 20 dólares al mes por tener un saldo mínimo en depósitos y tener domiciliados dos o más recibos a través de la banca *online* de Santander.

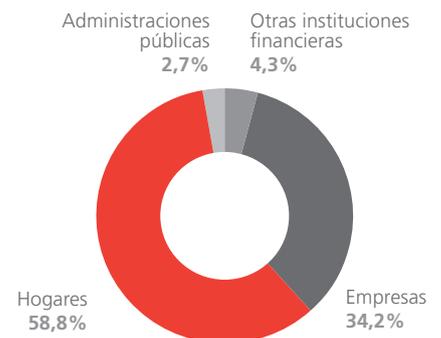
En Reino Unido se consolidó el éxito de la oferta *1|2|3* que alcanzó en diciembre 2,4 millones de clientes, desde su lanzamiento en marzo de 2012. Estas cifras prueban la gran aceptación que ha tenido la cuenta *1|2|3*, el producto estrella en Reino Unido, que ha permitido al Banco ampliar su base de clientes y que ha recibido reconocimientos y premios desde su lanzamiento.

En Polonia, el Banco lanzó la *Konto Godne Polecenia* (cuenta personal más recomendada), una cuenta sin gastos de mantenimiento ni comisiones que se puede usar en una amplia red de cajeros automáticos y permite realizar transferencias gratuitas a través de banca electrónica.

### CRÉDITOS A CLIENTES A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

Millones de euros

	Total	%
Administraciones públicas	17.756	2,7
Empresas	229.896	34,2
Hogares	395.329	58,8
Otras instituciones financieras	29.220	4,3





Feria de Negocio Exterior IMEX, para mejorar la competitividad de las pymes, patrocinada por Banco Santander, Barcelona.

■ La apuesta de Santander por las pymes es seria, profunda y completa. Queremos dar más servicios financieros, pero también queremos ayudar a otros actores a hacer posible el comercio de las pymes por Internet, a que exporten, o a que sus gerentes vayan a la universidad o que tengan menos dificultades en encontrar personal cualificado ■

**Javier San Félix**  
Director General  
División de Banca Comercial

### Pymes

Las pymes son un elemento fundamental para el desarrollo económico, tanto por su peso en el Producto Interior Bruto (PIB) como por la generación de empleo. Santander cuenta con un proyecto global para facilitar el acceso de las pymes a los servicios financieros y al crédito, a las nuevas tecnologías, a la formación cualificada y su internacionalización en nuevos mercados.

Algunas de las iniciativas en este sentido son:

#### Reino Unido

El programa *Breakthrough* se lanzó en 2012, con un fondo de 200 millones de libras para la financiación de pequeñas y medianas empresas, segmento clave y principal foco del Banco en Reino Unido. El programa nace con la idea de que la financiación por sí sola no es suficiente para garantizar un crecimiento ordenado. Una empresa en crecimiento llega a un punto en el que debe disponer de nuevas capacidades en áreas como la gestión financiera, el control del crédito, la comercialización,

las ventas y los recursos humanos. Así, el programa *Breakthrough* además de financiación, proporciona herramientas y conocimientos a las pymes británicas para potenciar su crecimiento, como asesoría y aprendizaje a través del intercambio de experiencias con otras empresas.

Está dirigido a empresas en expansión, con una facturación de entre 500.000 y 25 millones de libras, planes de negocio sólidos y viables y el liderazgo de un equipo directivo fuerte.  
[[www.santanderbreakthrough.co.uk](http://www.santanderbreakthrough.co.uk)]

#### España

Las líneas ICO ofrecen a autónomos y empresas financiación con condiciones preferentes para inversiones productivas relacionadas con su actividad empresarial y atender sus necesidades de liquidez.

Además, el Banco ha impulsado la recuperación de la actividad inversora en España a través del Plan 10.000 para contribuir a la recuperación económica facilitando acceso a la financiación y comercializando productos

## ■ LINEAS BEI (BANCO EUROPEO DE INVERSIONES)

En el marco de la estrategia del BEI de promover un crecimiento económico sostenible y de alta calidad que contribuya a la creación de empleo, el Banco ha firmado con esta entidad en 2013 las siguientes líneas de financiación.

### INFRAESTRUCTURAS

Línea de 200 millones de euros destinados a la financiación de infraestructuras en sectores como educación, agua, transporte y urbanismo. Estas operaciones redundarán en una modernización y mejora de la dotación general de infraestructuras.

### HOTELES

Línea exclusiva de 200 millones de euros para renovar la oferta hotelera española mediante financiación de inversiones que mejoren las infraestructuras, con especial atención a la mejora de la eficiencia energética.

### PYMES

128 millones de euros para financiar inversiones a largo plazo y necesidades de circulante de pymes y empresas de mediana capitalización (hasta 3.000 empleados).

## ■ LINEA CON EL BANCO DE DESARROLLO DEL CONSEJO DE EUROPA (CEB)

Línea exclusiva de 100 millones de euros para facilitar financiación en condiciones ventajosas a pymes que tengan necesidades de inversión y liquidez. El objetivo es dar a las pymes acceso a nuevos mercados nacionales e internacionales, y así permitir procesos de desarrollo generadores de empleo que contribuyan a mejorar la competitividad del tejido empresarial español.

y servicios financieros diseñados para impulsar la actividad empresarial y la competitividad.

Santander Trade es una herramienta *on line* que facilita información para las empresas que quieren internacionalizarse. Se puede acceder a fichas de países, licitaciones, potenciales socios comerciales... entre otros servicios.

En España se ha continuado con el Plan Exporta, que desde su lanzamiento, en marzo de 2011, ha permitido a más de 8.000 pymes españolas iniciar o aumentar su negocio exterior.

### Talleres de conocimiento con empresas

Dentro de la apuesta decidida por las empresas, el Banco ha organizado varios talleres piloto en 2013. En estas reuniones de trabajo con empresas, celebradas en las sucursales, se analizan diferentes temas de interés. Se fomenta el intercambio de experiencias frente a problemáticas comunes, con el objetivo de encontrar soluciones conjuntas. Se debate sobre el acceso a la financiación, la incorporación de las nuevas tecnologías a la empresa, el reto de internacionalización, la formación continua y la mejora de la calidad. Al mismo tiempo el Banco tiene la oportunidad de conocer de primera

mano las principales problemáticas que las empresas afrontan en la actualidad, e incorporar ese conocimiento, mejorando su respuesta con una oferta de productos y servicios aún más personalizada.

### Portugal

*Plan Activação* es una línea de crédito lanzada en 2012 por valor de 1.500 millones de euros y destinada a empresas de diferentes sectores, con especial foco en las empresas exportadoras portuguesas.

### Brasil

Santander Brasil ha reforzado su apuesta por las pymes, con un 37% más de crédito desde 2011. En este sentido, fue la única entidad que ofreció un modelo de atención unificada para cubrir las necesidades de los emprendedores. Asimismo, se ha lanzado en 2013 el portal ([www.santanderempreendedor.com.br](http://www.santanderempreendedor.com.br)) herramienta gratuita de apoyo a los pequeños empresarios.

### Argentina

Santander Rio ha impulsado una iniciativa de colaboración Universidad-Empresas-Estado, pionera en Argentina, que ayuda al desarrollo de las pymes, potenciando su crecimiento a través de la profesionalización de su gestión, brindándoles conocimientos y herramientas, además de promover el intercambio de experiencias entre las pymes, el Banco y las universidades.

### México

Lanzó una nueva línea de financiación para pequeñas y medianas empresas. El nuevo crédito en línea Pymes-COMEX es un innovador producto que, de forma rápida y fácil, permite a los clientes importadores o exportadores obtener y disponer de recursos en dólares o pesos mexicanos en condiciones especiales.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTACADOS



Banco Santander desarrolla importantes programas de microcréditos en países como Brasil, Chile y El Salvador

- Banco Santander desarrolla **importantes programas de microcréditos** en países como Brasil y Chile, así como en El Salvador, donde Santander forma parte del capital de una microfinanciera local. Los microcréditos facilitan el acceso al crédito de los colectivos más desfavorecidos, para mejorar su inclusión social, su nivel de vida y su entorno. Estos programas de microcréditos contemplan distintas fórmulas de negocio, según sean las circunstancias locales.
- En total, **en Brasil, Chile y El Salvador**, el Grupo financia los proyectos de 250.014 microempresarios.
- También en Santander Río el Banco **colabora con diversas instituciones** de microcréditos asociadas a RADIM (Red Argentina de Instituciones de Microfinanzas), ofreciéndoles todo tipo de servicios financieros y financiación.

### ■ PRINCIPALES PROGRAMAS DE MICRODRÉDITOS (2013)\*

País	Programa	Clientes	Créditos <sup>1</sup>
Brasil	Santander Microcréditos	124.799	93,6
Chile	Microfinanzas en Chile	81.102	224,9
El Salvador	Enlace	44.113	13,3
<b>Total</b>		<b>250.014</b>	<b>331,8</b>

\* Datos de clientes y créditos vivos a 31.12.2013

1. Millones de euros

### ■ MICROCRÉDITOS: JOENIA MENDES, MICROEMPRESARIA BRASIL



Joenia Mendes de Lucena, dueña de un negocio en el barrio de la Victoria, en Patos, Paraíba.

Joenia Mendes, de 41 años, vive en la localidad de Patos al noroeste de Brasil y es una de esas personas que nunca han dejado de luchar y creer en sus sueños. Con gran esfuerzo y espíritu emprendedor, Joenia comenzó a crear un pequeño negocio en la casa donde vivía de alquiler. Comenzó vendiendo un poco de todo, desde regalos hasta helados. Sin embargo y con el deseo de proporcionar a sus dos hijos un futuro y una educación, decidió acudir a Banco Santander. Así, en el año 2007 Santander Microcréditos pasó a formar parte de la historia de Joenia, beneficiaria de un préstamo de 1.000 reales.

“Santander no entró en mi vida sólo como un banco, entró como un amigo que me ayuda”. Joenia consiguió comprar y reformar la casa donde vivía y amplió su negocio. Actualmente vende artículos para decoración, regalos, juguetes, confecciones, bolsas y bisutería y es además una experta en captar más clientes. “Me siento realizada, tengo mi casa y negocio y en estos momentos mi principal deseo es poder ver a mis hijos en la universidad para que ellos mismos puedan construir su propio futuro”.



## Productos en colaboración con las ONG

- **Gestión de donaciones por Internet, que permite a los clientes realizar aportaciones de forma rápida, cómoda y segura,** y a las ONG disponer de toda la información *online* de las operaciones realizadas por medio de este servicio.
- **España. Cuenta infantil Santander-Unicef** para menores de 18 años por la que el Banco cede un porcentaje de los saldos de estas cuentas a Unicef para proyectos de educación infantil. A finales de 2013 había más de 81.000 cuentas activas con un saldo superior a 93 millones de euros, lo que supone una aportación a Unicef de más de 371.000 euros.
- **Polonia. Visa Akcja Pajacyk.** Esta tarjeta destina un 0,2% de cada transacción a un programa social de ayudas para la escolarización infantil. En 2013 se destinaron 110.000 euros a este proyecto.



Oferta especializada para **inmigrantes**, que les permite un acceso fácil a los productos y servicios que necesitan

- **España. Superlibreta Internacional Express, Tarjeta Internacional Express,** planes de ahorro garantizado y Tarjeta Santander Contigo.
- **Santander Envíos,** el servicio de remesas que facilita envíos de dinero gratuitos a más de 25 países de América, África y Europa.

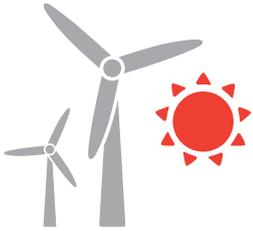


Productos destinados **a estudiantes** con condiciones preferentes que les permitan desarrollar sus estudios universitarios.

- **Préstamos movilidad.** El Banco financia programas de movilidad internacional, que incluyen los costes universitarios para la matrícula, libros, transporte y alojamiento.
- **TUI.** Santander mantiene acuerdos con las universidades para el uso de la tarjeta universitaria inteligente (TUI), como medio de acreditación y acceso de los alumnos a las instalaciones y para realizar gestiones *online* y préstamos bibliotecarios.

En funcionamiento desde 1995, en la actualidad Banco Santander emite 6,3 millones de carnés universitarios, desarrollados conjuntamente con más de 262 universidades de once países.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS relacionados con la protección del medio ambiente



### Financiación de energías renovables y eficiencia energética

- **Project finance.** En 2013, el Banco financió proyectos eólicos, centrales termosolares, hidráulicas, plantas fotovoltaicas, de tratamiento de aguas y de residuos en Brasil, España, Estados Unidos, México, Reino Unido y Uruguay, con una potencia total instalada de 7.477 MW (megavatios).
- **Inversión de capital semilla y capital riesgo.** Durante 2013, Santander invirtió en proyectos que, una vez construidos, tendrán una capacidad total instalada de 4.747 MW, en Australia, Brasil, Chile, Estados Unidos, España, Francia, Italia, México, Portugal, Reino Unido y Uruguay. Estos proyectos son de energía eólica, fotovoltaica, termosolar, mini hidráulica y biomasa.

En total en 2103 el Banco participó en la financiación de proyectos que una vez construidos tendrán una potencia total instalada de 12.224 MW (megavatios).

- **Leasing y renting.**
  - **Energía fotovoltaica.** En 2013 se realizaron 90 operaciones con una inversión de más de 10 millones de euros en España y Portugal.
  - **Otras tecnologías.** En España se financiaron más de 10 millones de euros en diversos proyectos de eficiencia energética, biomasa, hidroeléctrica, y condensadores entre otros.
- **Sale and lease back.** Participación en dos proyectos eólicos de un total de 350 MW en Texas y un proyecto fotovoltaico de 25 MW en California. Se mantiene la inversión en otros dos proyectos eólicos en EE.UU. y Puerto Rico por un total de 125,5 MW.
- **Bridge equity.** Santander mantiene la inversión en una planta termosolar en España, con una capacidad instalada de 50 MW.



### Financiación de vehículos eléctricos, híbridos y de bajas emisiones de CO<sub>2</sub>

- **El Banco** cuenta con una cartera viva de financiación de 15.342 vehículos eléctricos por un importe total de 200 millones de euros. En 2013 se han realizado 4.778 de estas operaciones por un importe de 62 millones de euros en España y Alemania.



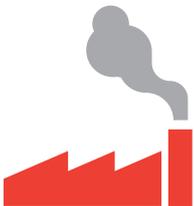
### Construcción y renovación Sostenible

- **Programa de Sustentabilidade na Construção Civil** tiene como objetivo mejorar los aspectos sociales y ambientales en obras financiadas por el Banco en Brasil. La construcción recibirá una placa de reconocimiento si es conforme a los criterios sociales y ambientales del programa y para mantenerla deberá someterse a evaluaciones periódicas.
- **Live Actively – Build Passively.** En Polonia, el Banco colabora con el Fondo Nacional para la Protección Ambiental y Gestión del agua para divulgar los beneficios de la construcción de bajo consumo de energía. Para ello, se utilizan medios de comunicación masiva, con la expectativa de alcanzar 1,9 millones de personas.



Productos y servicios para  
**agricultura  
 y ganadería y  
 tratamiento de  
 agua y residuos**

- **En Portugal**, Santander financió 28,6 millones de euros a empresas e industrias de agroalimentos.
- **Santander Brasil** financia a empresas y particulares en el desarrollo de proyectos ambientales de eficiencia energética, tratamiento de residuos y de agua, reciclaje y agricultura. De estos últimos destacan 40 proyectos financiados por un importe de 6 millones de euros en la Línea ABC *Agricultura de Baixo Carbono* que financia técnicas agropecuarias sostenibles como son la siembra directa y la recuperación de pastos degradados, entre otros.
- **En México y España**, Santander participó en la financiación de proyectos para el abastecimiento y saneamiento de agua.



Mercados de  
**carbono**

- **El fondo de carbono para la empresa española (FC2E)** actúa mediante la compra de créditos de carbono en países en desarrollo, poniéndolos a disposición de empresas europeas para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones de reducción de emisiones.

Al cierre de 2013, el Grupo tenía una cartera de alrededor de 1,2 millones de toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub> a través de certificados de reducción de emisiones (CERs). En 2013, el fondo ha recibido unos 500.000 derechos de proyectos de vertederos, plantas de ciclos combinados de gas natural y de cambio de combustibles fósiles por otros que generan menores emisiones, en Argentina, China, India e Indonesia.

Adicionalmente, a través del fondo, el Banco participa en 11 proyectos que generarán reducciones de emisiones durante el periodo post Kyoto (desde el 1 de enero de 2013 hasta 2020), contando con 5 millones de opciones para la compra de derechos de emisión.

- **Monetización de créditos de carbono e intermediación de CERs:** durante 2013, el Banco ha participado en tres operaciones, comprando por adelantado los derechos que generarán proyectos de energías renovables, de modo que el promotor del proyecto reciba por anticipado fondos que le ayudarán a financiar la inversión.
- **Compra de créditos de carbono:** En 2013, Santander Brasil compró créditos de carbono del mercado voluntario provenientes de proyectos con buen desempeño social y ambiental que se destinaron a compensar sus propias emisiones. También compró créditos, dentro del programa *Reduza e Compense*, para compensar parte de las emisiones de los vehículos financiados a clientes.



Santander Select en São Paulo, Brasil.

### Inversión Socialmente Responsable

La oferta de productos de inversión de Banco Santander incluye fondos de inversión socialmente responsable (ISR) tanto en España como en Brasil desde 1995 y 2001 respectivamente.

Estos productos invierten en empresas, organismos e instituciones que no solo cumplen aspectos financieros y de rentabilidad, sino que también atienden a criterios ambientales, sociales y de prácticas recomendadas de gobierno corporativo y transparencia en su actividad.

Además, la gestora de Brasil firmó los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas (PRI) en 2008 para toda su actividad y Santander Pensiones España y el Plan de Pensiones Santander Empleados los firmaron en 2010.

El volumen total gestionado con criterios ISR por ambas gestoras en 2013 ascendió a 48.053 millones de euros, que supone el 33% del total del patrimonio gestionado por todas las gestoras del Banco en el mundo.

En 2011 Santander Asset Management Brasil fue elegida miembro del *PRI Advisory Council* (PRIAC), el consejo asesor donde se establece la estrategia de actuación de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas.

En España, Santander es cofundador de SPAINSIF ([www.spainsif.es](http://www.spainsif.es)), una asociación sin ánimo de lucro para la difusión e impulso de la ISR en el mercado español.

Entre los fondos de ISR que ha desarrollado el Grupo, destacan:

- Inveractivo Confianza FI (lanzado en 1995) y Santander Responsabilidad Conservador FI (lanzado en 2003): invierten de acuerdo a los valores de la Iglesia Católica. A cierre de 2013, ambos fondos agregaban un volumen de gestión de más de 155 millones de euros.
- Santander Solidario Dividendo Europa, FI (lanzado en 1999): invierte 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 participante entre las 20 que forman parte del fondo, no sólo como beneficiarias de esas donaciones, sino también como parte activa de la ISR, al ser los miembros integrantes de su comité ético, órgano de gobierno del fondo.

- *Fundo Ethical*: con más de una década de actividad en Brasil, es el primer fondo de inversión socialmente responsable de Latinoamérica. El volumen gestionado es de 83 millones de euros.

Adicionalmente, Santander Asset Management en Brasil, dada su competencia reconocida en el mercado, fue seleccionado para gestionar la cartera del *Fundo de Investimento em Ações Savana Sustentabilidade*, que utiliza como referencia el Índice de Sostenibilidad Empresarial de la BMF Bovespa. A cierre de 2013 gestionaba más de 62 millones de euros.



Sala de contratación, São Paulo, Brasil.

### Avances en el cumplimiento de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI)

Santander Pensiones España ha avanzado significativamente en la aplicación y desarrollo de estos principios. Como logros más importantes desde su adhesión, destacan los siguientes:

1. Integración de criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los procesos de inversión. El Banco analiza ya unas 300 compañías europeas bajo criterios ASG para la decisión de inversión en acciones y bonos corporativos y ha establecido un proceso de selección de fondos de inversión terceros gestionados con criterios ASG.
2. Ejercicio del derecho de voto y política de *engagement*: El Banco ha participado en juntas de accionistas de las empresas del IBEX 35 y ha continuado el contacto con compañías para conocer el detalle de determinadas políticas y actuaciones con el fin de definir la posición inversora del fondo de pensiones Santander Empleados.
3. Fomento de la inversión socialmente responsable (ISR). Santander Pensiones ha aplicado una política de difusión y fomento de la ISR que se ha concretado en la participación y en varios cursos y ponencias sobre ISR.

Por su parte, Santander Asset Management Brasil (SAM Brasil), participó en 2013 en dos grupos de trabajo creados por los firmantes de los PRI en Brasil:

- Grupo de trabajo de inversiones: estudia la relevancia de los indicadores clave de gestión en diversos sectores productivos. Este grupo persigue crear las bases de una metodología de análisis ASG que incluya el impacto financiero para todos los sectores analizados.
- Grupo de trabajo de *engagement*: se dialogó con varias empresas del sector eléctrico sobre la relevancia de los criterios ASG del sector. En este grupo, SAM Brasil actuó como coordinador.

### Seguros responsables

El Banco en España ha desarrollado seguros específicos, fundamentalmente en el sector agrícola y ganadero, frente a adversidades climáticas y otros riesgos naturales. En 2013, el Banco ha suscrito 2.148 pólizas de este tipo de seguros, un 54% más que en 2012 por un importe neto de 731 mil euros, un 29% por encima de 2012.

Asimismo, Santander se comprometió en 2013 a la adhesión de los Principios de Aseguramiento Sostenible promovidos por Naciones Unidas. Este proceso se ha formalizado en enero de 2014.

De acuerdo con esta iniciativa, Santander se adhirió a estos principios bajo las siguientes premisas:

1. El seguro contribuye a la estabilidad financiera de las familias ante situaciones adversas como enfermedades, desempleo o catástrofes naturales.
2. El Banco busca relaciones de largo plazo con sus clientes basadas en un servicio de calidad.
3. El Banco se compromete a buscar cada día la excelencia en la gestión.

Para ello, el Banco ha desarrollado el siguiente plan de acción para 2014:

1. Lanzamiento de una campaña interna bajo el lema *Todos los clientes bien protegidos*.
2. Implantación de una política de reclamaciones en los países en los que el Grupo distribuye seguros, basada en las recomendaciones de la EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority).
3. Participación en los foros de discusión de los Principios de Aseguramiento Sostenible.



### ■ PRINCIPIOS DE ASEGURAMIENTO SOSTENIBLE

1. Incorporar a los procesos de decisión aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno relevantes para el negocio asegurador.
2. Trabajar con clientes y socios para concienciarlos sobre los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno, con el fin de gestionar el riesgo y desarrollar soluciones adecuadas.
3. Trabajar conjuntamente con gobiernos, reguladores y otros grupos de interés clave en la difusión de los temas comunicados a la sociedad.
4. Responder públicamente y con transparencia sobre los avances en la implantación de los principios.

## Análisis del riesgo en la comercialización de productos

Grupo Santander a través de su política global de riesgos realiza un exhaustivo análisis de los productos y servicios que oferta para evitar ventas inadecuadas.

La prudencia en riesgos es una de las señas de identidad de Banco Santander. A lo largo de sus más de 150 años de historia la independencia de la función de riesgos respecto al negocio, la involucración y supervisión de la alta dirección y la toma de decisiones a través de los diferentes comités siguen siendo elementos clave de su gestión.

### Comercialización de productos y servicios

Banco Santander sigue innovando y desarrollando nuevos productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de los clientes, aprovechando experiencias globales y teniendo en cuenta las características de cada mercado y tipología de clientes.

En este sentido el Banco cuenta con políticas corporativas de comercialización de productos y servicios que fijan un marco corporativo único para toda geografía, todo negocio y toda entidad. El objetivo es evitar la venta inadecuada de productos y servicios y para ello existen comités de decisión que velan no sólo por la aprobación de los mismos, sino por el seguimiento durante toda su vida abarcando todas sus fases (admisión, pre-venta, venta y seguimiento o post-venta).

Los desarrollos y adaptaciones concretas de estas políticas a la realidad local y a las exigencias regulatorias locales se realizan a través de la normativa interna local en las distintas unidades del Grupo, previa autorización del área Corporativa de Cumplimiento y Riesgo Reputacional.

La organización de la gestión del riesgo en la comercialización de productos y servicios se realiza por los siguientes órganos:

**Comité corporativo de comercialización (CCC)** máximo órgano de decisión del Grupo en materia de aprobación de productos y servicios presidido por el secretario general del Grupo. Este comité de ámbito corporativo, presta especial atención a:

- Que cada producto o servicio se destine al mercado adecuado, más allá de consideraciones de tipo legal o fiscal, sino además en atención a la cultura financiera y necesidades específicas de cada mercado.
- Que el producto o servicio se ajuste al perfil de riesgo del cliente.
- Que cada producto o servicio se venda por agentes comerciales altamente cualificados para tal efecto.
- Fomento de la transparencia facilitando a los clientes la información necesaria y adecuada.
- Que se cumplan las exigencias de las políticas corporativas de comercialización y, en general, de la normativa interna o externa aplicable.

Adicionalmente, a nivel local existen comités locales de comercialización (CLC), que canalizan hacia el CCC propuestas de aprobación de nuevos productos.

**Comité global consultivo (CGC)** es el órgano asesor del comité corporativo de comercialización integrado por representantes de áreas que aportan visión de riesgos, regulatoria y de mercados. El CGC, que celebra sus sesiones con una periodicidad estimada trimestral, 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.

**Comité corporativo de seguimiento (CCS)** que celebra sus sesiones semanalmente, es el órgano de decisión del Grupo en materia de seguimiento de productos y servicios. Está presidido por el secretario general y en él participan auditoría interna, asesoría jurídica, cumplimiento, atención al cliente y las áreas de negocio afectadas (con representación permanente de la red comercial).

Por último se encuentra **la Oficina corporativa de gestión de riesgo reputacional (OCGRR)** en el área de cumplimiento 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.

A nivel local existen oficinas de gestión de riesgo reputacional responsables de velar para que las funciones de aprobación y seguimiento de productos se desarrollen en línea con las directrices corporativas.

La información detallada sobre el análisis del riesgo se encuentra en las páginas 162-269 del informe anual 2013.

## Análisis del riesgo social y ambiental

Banco Santander considera claves los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis del riesgo y toma de decisión en sus operaciones de financiación. El Banco ha implantado procesos para la identificación, análisis y evaluación de los riesgos ambientales y sociales asociados a las operaciones de crédito sujetas a las políticas del Grupo.

Entre los procesos implantados destaca la aplicación de los Principios del Ecuador en todo el Grupo, el análisis del riesgo socioambiental en Santander Brasil, pionera en el mundo, y la herramienta VIDA en España.

El Banco cuenta con un grupo de trabajo de composición multidisciplinar, que trata aspectos relacionados con la integración de los criterios sociales y ambientales en los procesos de concesión de créditos, el seguimiento de la aplicación de los Principios del Ecuador y el impulso y seguimiento de los grupos de trabajo e iniciativas internacionales en los que el Banco participa o a los que está adherido.

### Principios del Ecuador

Los Principios del Ecuador (PdE) están basados en los estándares de desempeño social y ambiental de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y en las correspondientes guías generales de medio ambiente, seguridad e higiene del Banco Mundial.

En 2009 el consejo de administración aprobó la adhesión del Banco a los PdE, lo que implicaba incluir el análisis de riesgo socioambiental en las operaciones de *Project Finance* de más de 10 millones de dólares.

En el año 2012 se llevó a cabo un proceso de actualización de los Principios del Ecuador (EPIII), que culminó en 2013 y en el que el Banco participó activamente en varios grupos de trabajo. Esta actualización implica una ampliación de alcance de las



Parque eólico en Fortaleza, Brasil.

### ■ DESGLOSE DE OPERACIONES FINANCIADAS (*PROJECT FINANCE*) EN 2013 SEGÚN GEOGRAFÍA Y CATEGORIZACIÓN DE PRINCIPIOS DEL ECUADOR

Número de operaciones de importes superiores a 10 millones de dólares

	A	B	C	Total
Europa	-	3	3	6
Latinoamérica	-	4	-	4
Norteamérica	-	1	-	1
<b>Nº total de proyectos</b>	-	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
<b>Valor total de proyectos</b>	-	<b>1.591</b>	<b>47</b>	<b>1.638</b>

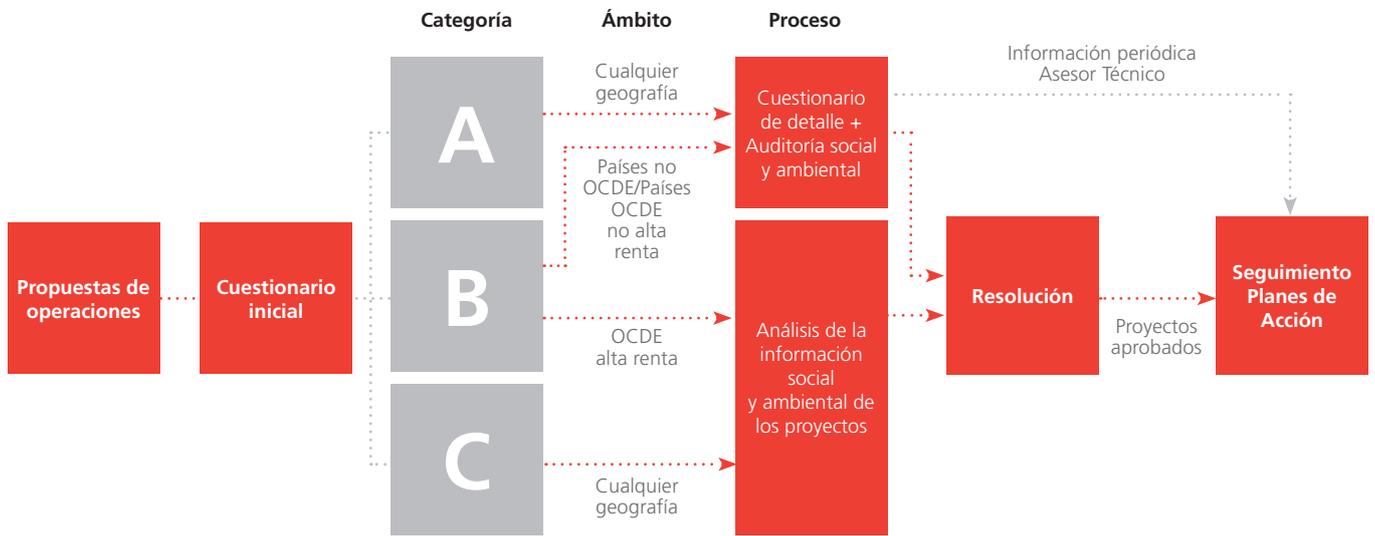
A: *Project finance* con un impacto negativo significativo y de mayor riesgo. B: *Project finance* con un impacto negativo medio y de menor riesgo. C: *Project finance* con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

Las operaciones reportadas son de acuerdo a Principios de Ecuador EPII

operaciones sujetas a los Principios del Ecuador: además de las operaciones de *Project Finance* mencionadas, se incluyen financiaciones corporativas con destino conocido (préstamos puente con refinanciación prevista a través de *Project Finance* y financiaciones

corporativas cuyo destino sea la construcción o ampliación de un proyecto concreto), siempre que el importe total de la operación sea igual o superior a 100 millones de dólares y la toma individual de cada banco sea igual o superior a 50 millones de dólares.

**PROCEDIMIENTO DEL ANÁLISIS DEL RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL SEGÚN LOS PRINCIPIOS DEL ECUADOR EN PROJECT FINANCE**  
 Importe superior a 10 millones de dólares



A: Project finance con un impacto negativo significativo y de mayor riesgo. B: Project finance con un impacto negativo medio y de menor riesgo. C: Project finance con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

Durante 2013, el Banco ha estado adaptando sus procesos para cumplir con el nuevo alcance (EPIII). Por ello, en este informe se reporta información según el alcance anterior (EPII).

Las unidades de negocio identifican y analizan, contando con el apoyo de asesores externos en los casos que aplique, los riesgos sociales y ambientales de las operaciones según los procesos de admisión establecidos, y los presentan a las unidades de riesgos para la evaluación junto al resto de riesgos, de conformidad con las políticas del Grupo.

El proceso de análisis de una operación de *Project Finance* se realizaría de la siguiente forma (véase cuadro de procedimiento de análisis):

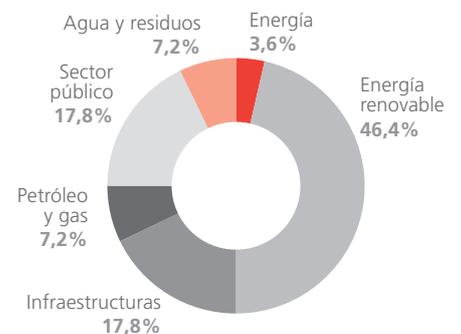
- Para las operaciones de financiación de proyectos con un importe igual o superior a 10 millones de dólares, se cumplimenta un cuestionario inicial, de carácter genérico, diseñado para establecer el riesgo del proyecto en materia socioambiental (según categorías A, B, C, de mayor a menor riesgo respectivamente).

- Para aquellos proyectos identificados dentro de las categorías de mayor riesgo (categorías A y B), se completa un cuestionario adicional más exhaustivo, adaptado según el sector de actividad.
- Además, para todos los proyectos de categoría A y los de categoría B localizados en países no OCDE o OCDE de baja renta, se realiza una auditoría social y ambiental (efectuado por asesores externos independientes).

En 2013, Banco Santander no rechazó ninguna operación de financiación por incumplimiento de los requisitos sociales y ambientales de acuerdo con los Principios del Ecuador. No obstante, se exigieron planes de acción y mitigación de los impactos sociales y ambientales en algunas operaciones y se reforzó su seguimiento y cumplimiento durante la construcción de los proyectos financiados.

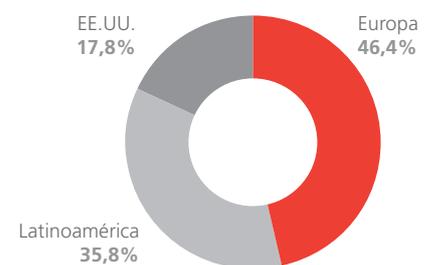
Además, el Banco imparte formación específica en riesgos sociales y ambientales a los especialistas de los equipos de riesgos y de negocio. También mantiene un diálogo constante

**PROYECTOS ANALIZADOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD\***  
 (%) Importes superiores a 10 millones de dólares



\* Las operaciones corresponden al alcance de Principios del Ecuador EPII.

**PROYECTOS ANALIZADOS POR GEOGRAFÍA**  
 (%) Importes superiores a 10 millones de dólares



\* Las operaciones corresponden al alcance de Principios del Ecuador EPII.



Torre Santander, São Paulo, Brasil.

con los grupos de interés, (principalmente ONG, analistas e inversores) para adecuar y actualizar los procesos y herramientas de análisis de los riesgos socioambientales.

#### **Análisis del riesgo social y ambiental en Brasil**

Santander Brasil cuenta con una metodología de análisis del riesgo social y ambiental pionera en el mundo. Esta práctica es de aplicación a los clientes de banca mayorista que tienen límites o riesgo de crédito superiores a 1 millón de reales (unos 370.000 euros). Los clientes son evaluados anualmente para la renovación del crédito y el Banco trabaja con ellos para que, en caso de ser necesario, mejoren su desempeño social y ambiental, y se adapten a la normativa vigente.

El análisis del riesgo pone especial foco en la evaluación de los requisitos legales, sociales y ambientales de 14 sectores críticos, como la extracción y

exploración de gas y petróleo, minería, madera, generación y distribución de energía, industria en general, agricultura, pesca y ganadería, construcción, hospitalario y transporte, entre otros. Para el caso de desarrollos inmobiliarios, el Banco analiza en profundidad el estado del terreno investigando fuentes de contaminación del suelo y del agua subterránea. Para ello, el Banco cuenta con un equipo de especialistas de estos riesgos. Además, el Banco ofrece formación periódica en riesgos sociales y ambientales, y en la identificación de oportunidades. En 2013, 79 empleados del área comercial, riesgos y asesoría jurídica fueron formados en esta materia.

En 2013, se analizaron los riesgos socioambientales de cerca de 2.066 clientes y operaciones. Asimismo, de los nuevos clientes, el equipo de riesgos recomendó rechazar la aceptación de 37 de ellos por incumplir algún requisito. Santander es fundador

y miembro del consejo del *Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável* (GTPS) para promover prácticas de bajo impacto ambiental en la ganadería.

#### **Herramienta VIDA**

El Banco en España dispone de la herramienta VIDA, que asigna un *rating* de riesgo medioambiental a las empresas carterizadas en función de una serie de variables como la actividad empresarial, y la facturación que supone para el Banco. Para aquellas categorías identificadas con un mayor riesgo se solicita completar un cuestionario sobre aspectos de gestión ambiental. En 2013, este análisis se ha aplicado a 44.048 clientes minoristas y corporativos. Cada uno de ellos tiene un analista asignado y en conjunto acumulan un riesgo vivo de 64.375 millones de euros, del cual el 86,5% es evaluado como riesgo medioambiental bajo o muy bajo.



ACCIONISTAS  
E INVERSORES

# ACCIONISTAS E INVERSORES

La retribución a los accionistas es una prioridad para Banco Santander. La creación de valor a largo plazo y la máxima transparencia informativa son los pilares fundamentales para ofrecer a los accionistas un trato equitativo y fomentar el diálogo y su participación en la marcha del Banco.

## ■ Balance 2013

- Implantación del sistema de delegación y voto previo en la junta general de accionistas a través de dispositivos móviles.
- Organización de encuentros con universitarios para el fomento de la educación financiera entre los estudiantes.
- Incorporación de asuntos de sostenibilidad en los foros de accionistas.
- Realización de piezas audiovisuales para explicar al accionista las diferentes formas de las que dispone para recibir su retribución: en efectivo o en acciones, a través del programa *Santander Dividendo Elección*.
- Elaboración de estudios para conocer y mejorar la atención al accionista.
- Diálogo constante con analistas e inversores.

## ■ Objetivos 2014

- Aumento de la participación de los accionistas en la junta general: implementación de una aplicación móvil para votar o delegar el voto en las juntas generales.
- Ampliación de medios de información a los accionistas basados en las nuevas tecnologías.
- Refuerzo en la implantación de medidas para medir la satisfacción de los accionistas.
- Fomento de la relación con universitarios y emprendedores.

Para Banco Santander, contar con una amplia base de accionistas es una enorme ventaja y, a la vez, una gran responsabilidad. A pesar de la crisis internacional, la fortaleza financiera y la solidez de capital de Banco Santander han permitido mantener la retribución al accionista por quinto año consecutivo. El Banco facilita la máxima transparencia informativa y estimula el interés y la participación de todos sus accionistas en la toma de decisiones.

**Base accionarial y capital**

La base accionarial de Banco Santander ha seguido creciendo durante 2013 situándose a final del año en 3,3 millones de accionistas, repartidos en más de 100 países.

Durante 2013, Banco Santander ha realizado ampliaciones de capital para atender los programas *Santander Dividendo Elección* (febrero, mayo, agosto y noviembre) que en conjunto supusieron la emisión de un total de 1.012 millones de acciones nuevas, representativas del 8,9% del capital.

En abril se acordó la fusión con Banesto. Banco Santander atendió el canje de la fusión mediante la entrega de acciones en autocartera según la relación de canje de 0,633 acciones de Banco Santander, de 0,5 euros de valor nominal cada una, por cada acción de Banesto, de 0,79 euros de valor nominal cada una, sin compensación complementaria en efectivo.

**Evolución de la acción**

En un entorno económico débil pero con indicios de mejora, la acción Santander cerró 2013 con una cotización de 6,506 euros por título, lo que supone un incremento del 6,7% respecto al cierre de 2012. Esto, sumado a que la rentabilidad por dividendo se situó en el 10%, supone una rentabilidad total al accionista del 16,7%.

En este escenario, Banco Santander es el único banco en el mundo que tiene un rating por encima del rating soberano de su domicilio social con las cuatro agencias: BBB en Standard & Poor's, BBB+ en Fitch, Baa1 en Moody's y A en DBRS. A finales de 2013 Fitch y S&P mejoraron la perspectiva a estable y, ya en 2014, Moody's ha mejorado la calificación de Baa2 a Baa1 con perspectiva estable. Estas calificaciones por encima del soberano reconocen la fortaleza financiera y diversificación de Santander.

**Retribución al accionista**

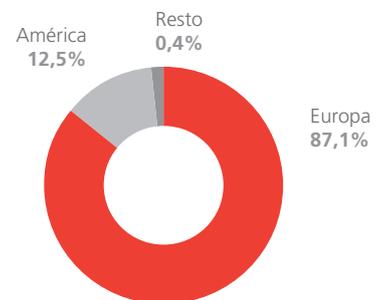
El importe destinado por Banco Santander a retribuir a los accionistas con cargo a 2013 ascenderá, de aprobarse la propuesta que el consejo someterá a la junta de accionistas, a 6.775 millones de euros, un 10,6% más que en 2012. En el conjunto de los últimos cinco años la retribución al accionista ha sumado más de 28.000 millones de euros.

**3,3 millones de accionistas**

**1º banco por valor**  
en bolsa de la Eurozona  
y 11º del mundo

**73.735 millones de euros** de capitalización bursatil al cierre de 2013

■ CAPITAL SOCIAL  
Distribución geográfica



■ DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL POR TIPO DE ACCIONISTA  
(Millones de acciones)

	Acciones	%
Consejo	189	1,67
Institucionales	5.778	50,98
Minoristas	5.366	47,35



Junta general de accionistas de Banco Santander, marzo 2013. Santander, España.

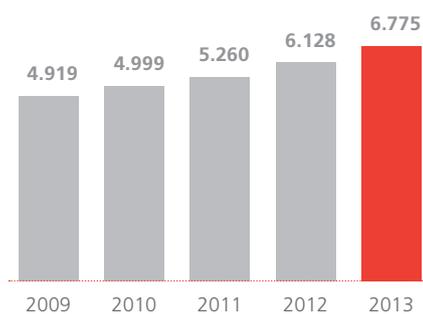
**6.775**  
millones de euros

de retribución a los accionistas

**0,60**  
euros de retribución

por acción por quinto año consecutivo

■ **RETRIBUCIÓN AL ACCIONISTA**  
Millones de euros



*Santander Dividendo Elección*, que permite a los accionistas optar por recibir en efectivo o en acciones el importe equivalente al dividendo, se ha aplicado con cargo al ejercicio 2013 en las fechas en que tradicionalmente se pagan los tres dividendos a cuenta (0,15 euros aproximadamente) en cada uno de los tres pagos.

Además, previa aprobación en la junta general de accionistas, está previsto volver a aplicar este programa en la fecha en la que habitualmente se paga el dividendo complementario (abril/mayo 2014) por un importe de 0,15 euros por acción.

De esta forma, la retribución total al accionista, con cargo al ejercicio 2013 ascenderá a 0,60 euros por acción aproximadamente por quinto año consecutivo.

Desde su puesta en marcha hace cinco años, el 83% del capital ha optado por recibir acciones. En 2013 este porcentaje ha sido del 87%.

**Comunicación con accionistas e inversores**

La comunicación de Banco Santander con los accionistas destaca en términos de transparencia, consistencia y diferenciación. Durante 2013 se ha fomentado la comunicación a través de los diferentes canales, con un alto grado de satisfacción por parte de los accionistas.

Actualmente, el Banco tiene oficinas de Relación con Accionistas en España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Portugal para atender a los accionistas de Banco Santander, así como tres más en México, Chile y Brasil, correspondientes a los accionistas de las entidades filiales cotizadas en dichos países. A través de ellas, Santander asegura una atención personalizada y calidad de servicio a todos sus accionistas independientemente del número de acciones que tengan y el país donde estén depositadas.

Durante 2013:

- Las líneas de atención al accionista atendieron 251.812 consultas.
- El buzón del accionista, a través del que se informa de cualquier noticia del Grupo a los 226.419 accionistas suscritos, gestionó 30.977 *emails*.
- Se atendieron 544.259 escritos, habiéndose comunicado al consejo de administración el contenido de las principales cuestiones y sugerencias planteadas en los mismos.
- A través del servicio de alertas SMS, al que están suscritos 99.026 titulares, se enviaron 784.483 mensajes informando sobre la actividad más destacada del Grupo.

También se fomentó la comunicación y la relación con los accionistas a través de:

- Encuentros con accionistas. Durante 2013, se organizaron 279 eventos en los que participaron 15.659 personas.
- Informes diarios, semanales, mensuales y trimestrales, diseñados para informar a los accionistas sobre la actividad del Grupo, la evolución de la acción y la actualidad económica.
- ([www.santander.com/accionistas](http://www.santander.com/accionistas)), web corporativa que recoge toda la información de interés para los accionistas del Banco.

### ■ FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Entre las medidas adoptadas por el Banco para el fomento de la participación informada de los accionistas en las juntas, destacan las siguientes:

- Posibilidad de asistir a las juntas siendo titular 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 único 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, comunicación electrónica y dispositivos móviles.
- Posibilidad de que los accionistas puedan ejercitar su derecho de información por correo electrónico dirigido al buzón junta. ([accionistas@santander.com](mailto:accionistas@santander.com)) a partir de la fecha de la convocatoria de la junta general.
- Votación separada de asuntos como el nombramiento de los consejeros y de artículos o grupos de artículos que resulten sustancial-

mente independientes en el caso de modificaciones de los estatutos o del reglamento de la junta, salvo votaciones de textos completos de estatutos o del reglamento de la junta.

- Votación separada bajo puntos distintos del orden del día de las cuentas anuales y la gestión social del Banco y de su grupo consolidado.
- Delegación de voto en cualquier persona, sea o no accionista.
- Votación consultiva del informe anual de remuneraciones de los consejeros.

El Banco convoca la junta general de accionistas y pone a disposición de los accionistas, a través de la página web del Grupo y desde la fecha de publicación del anuncio, toda la información relevante, incluidas las propuestas de los acuerdos que se someten a la junta.

Además, con el fin exclusivo de facilitar la comunicación entre los accionistas con ocasión de la convocatoria y hasta la celebración de la junta general de accionistas, el Banco ha habilitado el foro electrónico de acuerdo con la ley.



Sucursal de Santander UK, Londres.

- ([www.yosoyaccionista.santander.com](http://www.yosoyaccionista.santander.com)), página a través de la cual se informa de los beneficios financieros y promociones exclusivas para los accionistas.

Además, la unidad de Grandes Accionistas ofreció una atención más personalizada a un determinado colectivo de accionistas estimulando su participación en la toma de decisiones.

### Otras iniciativas

Durante 2013, la oficina de Relación con Accionistas organizó las siguientes iniciativas:

- Torneo de golf solidario accionistas Santander. Se ha llevado a cabo en diversos países, en colaboración con ONG para apoyar la educación y el desarrollo infantil.
- Lanzamiento, en colaboración con la Fundación Universia, de la V convocatoria de las *Becas Capacitas* para accionistas y familiares de Banco Santander. Se adjudicaron diez ayudas por un total de 35.000 euros a estudiantes con discapacidad.
- Participación y patrocinio de conferencias en universidades para fomentar la educación financiera de los estudiantes.
- Organización de seminarios y cursos entre universitarios para mejorar sus conocimientos sobre banca y bolsa.

### Inversores

Banco Santander, a través del área de Relación con Inversores y Analistas, mantiene un diálogo fluido y constante con este colectivo.

Durante 2013, se han celebrado 600 reuniones con inversores, habiéndose mantenido una relación permanente con analistas y agencias de *rating*, lo que ha supuesto contactar personalmente con 1.086 inversores/analistas. Además, el área de Relaciones con Inversores y Analistas ha continuado manteniendo en el ejercicio numerosas reuniones para dar a conocer las políticas del Grupo en materia de sostenibilidad y gobernanza.



PROFESIONALES

# EL EQUIPO DE PROFESIONALES

Banco Santander cuenta con un equipo de 182.958 profesionales que son el principal activo del Banco.

## Balance 2013

- Evolución del modelo de dirección de personas adaptado a la nueva organización interna del Grupo.
- Consolidación de la estrategia de captación de talento en redes sociales.
- Impulso de la red corporativa que fomenta el intercambio de conocimiento y buenas prácticas en la gestión de personas.
- Lanzamiento de la plataforma *Santander Learning* en Internet.
- Puesta en marcha del programa *Vacantes Internacionales* para fomentar la movilidad internacional de los profesionales (*Job posting*).
- Ampliación del programa *Voluntarios Santander Comprometidos* en España con la incorporación del Banco de Alimentos.

## Objetivos 2014

- Definición y puesta en marcha del nuevo modelo de gestión de personas, alineado con el objetivo del banco de continuar aumentando la vocación de servicio, avanzando en la gestión especializada y diferenciada de los clientes.
- Puesta en marcha de la iniciativa *Santander Ideas*, un portal en el que todos los profesionales pueden participar con sus ideas y comentarios en la construcción de un banco mejor y más cercano.
- Impulso del programa de voluntariado corporativo.
- Lanzamiento de la nueva oferta de valor para el empleado (EVP) para la retención del capital humano que incluye la evolución de la marca *Santander eres tú*.
- Realización de la primera encuesta corporativa sobre el grado de compromiso de los profesionales.
- Incluir la satisfacción de clientes en parte de la remuneración de los directivos.

## Seis proyectos corporativos de Recursos Humanos para hacer del Santander



### Movilidad internacional

El objetivo es profundizar en la movilidad internacional como herramienta de difusión de valores y modelo de negocio, así como de intercambio de conocimiento y mejores prácticas.



### Negocios 2015

Tiene como finalidad establecer unas pautas comunes en las políticas de recursos humanos para los segmentos de Negocio Internacional, Select y Pymes en todas las geografías.



### Mapa de talento

Se está reforzando el marco corporativo para la identificación y desarrollo de talento necesario para garantizar el éxito del negocio.

### Las personas

Grupo Santander cuenta con un equipo de 182.958 profesionales. De ellos, 61.948 trabajan en Europa continental, 24.723 en Reino Unido y 96.287 en Latinoamérica y resto de áreas geográficas. Del total, las mujeres representan el 55% y los hombres el 45%; el 52% son titulados universitarios. La plantilla tiene una media de edad de 37,61 años y de antigüedad de 10 años.

Recursos Humanos ha seguido colaborando con toda la organización para mejorar la experiencia de cliente, reforzar el compromiso y la cultura corporativa entre los profesionales y promover el desarrollo de las habilidades de servicio al cliente.

Se han puesto en marcha seis proyectos corporativos, que tienen como objetivo generar un nuevo modelo de talento y liderazgo que refuerce la identidad Santander y garantice la calidad del servicio al negocio y a sus clientes, internos y externos.

### EMPLEADOS POR ENTIDADES

	N.º de empleados	% hombres	% mujeres	% títulos universitarios
Santander España	26.417	59	41	65
Santander Totta, Portugal	5.460	54	46	43
Santander UK	19.368	42	58	9
Grupo Zachodni Polonia	12.318	27	73	67
SCF Alemania	3.899	48	52	25
SCF Italia	570	56	44	46
SCF Polonia	2.736	28	72	66
Grupo Santander, Brasil	47.999	41	59	65
Grupo Santander, Mexico	14.214	49	51	73
Grupo Santander, Chile	11.727	45	55	40
Santander Argentina	6.674	53	47	17
Santander Puerto Rico	1.462	35	65	39
Santander US	9.110	35	65	32
Otras Entidades	21.004	52	48	54
<b>Total</b>	<b>182.958</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>52</b>

Evolución histórica	N.º de empleados	% hombres	% mujeres	% títulos universitarios
<b>2013</b>	182.958	45	55	52
<b>2012</b>	186.763	46	54	51
<b>2011</b>	193.349*	46	54	49
<b>2010</b>	178.869	47	53	47

\* Incluye Santander Consumer USA.

### EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN SU PAÍS DE ORIGEN\*

	Directivos**	Resto empleados	Total
Europa continental	94,2	97,5	97,4
Latinoamérica y resto	80,7	99,1	98,9
<b>Total Grupo</b>	<b>90,2</b>	<b>98,4</b>	<b>98,3</b>

\* No incluye datos de EE.UU., ni de Reino Unido.

\*\* Top y Dir Red.

## el mejor banco para sus clientes y sus profesionales



### Liderazgo

Analiza el estilo de liderazgo actual, identificando los elementos de mejora para definir un plan de acción y establecer mecanismos de medición y evaluación continua.



### Oferta de valor para el empleado (*Employee value proposition*)

Parte de la revisión de las ventajas de trabajar en Santander, adaptándolas a las realidades locales, con una estrategia de implantación y comunicación corporativa y global, común a todos los países.



### Cultura de compromiso

Partiendo de los niveles de compromiso entre los profesionales de cada país, identifica áreas de mejora y establece un sistema de medición compartido por todo el Grupo.



Oficina de Santander en São Paulo, Brasil.

#### DISTRIBUCIÓN FUNCIONAL POR GÉNERO

	Hombres	%	Mujeres	%	Total
<b>Altos directivos*</b>					
Europa continental	1.339	83,3	269	16,7	1.608
Reino Unido	162	82,6	34	17,4	196
Latinoamérica y resto	660	84,9	117	15,1	777
<b>Total Grupo</b>	<b>2.161</b>	<b>83,7</b>	<b>420</b>	<b>16,3</b>	<b>2.581</b>
<b>Resto directivos</b>					
Europa continental	5.824	68,2	2.711	31,8	8.535
Reino Unido	1.140	69,9	490	30,1	1.630
Latinoamérica y resto	5.387	63,4	3.109	36,6	8.496
<b>Total Grupo</b>	<b>12.351</b>	<b>66,2</b>	<b>6.310</b>	<b>33,8</b>	<b>18.661</b>
<b>Colaboradores</b>					
Europa continental	23.035	44,5	28.770	55,5	51.805
Reino Unido	9.100	39,7	13.797	60,3	22.897
Latinoamérica y resto	36.213	41,6	50.801	58,4	87.014
<b>Total Grupo</b>	<b>68.348</b>	<b>42,5</b>	<b>93.368</b>	<b>57,5</b>	<b>161.716</b>
<b>Resumen</b>					
Europa continental					61.948
Reino Unido					24.723
Latinoamérica y resto					96.287
<b>Total Grupo</b>					<b>182.958</b>

\* Dir y Top Red

#### Desarrollo de las personas

El modelo de gestión de personas del Banco permite disponer del mejor talento internacional para apoyar y garantizar el crecimiento del Grupo.

Para la identificación del talento, Santander cuenta con políticas y procesos corporativos como la gestión de desempeño para todos los profesionales, y algunos específicos para directivos, como los comités de desarrollo y movilidad (CDM) o la valoración ascendente.

Los CDM identifican el potencial de los directivos corporativos del Grupo y analizan su desempeño desde una perspectiva de negocio y de gestión de personas y de equipos. La valoración ascendente, por su parte, es una evaluación de 360° que aporta más información sobre el estilo de dirección y el liderazgo de los altos directivos corporativos.

### ■ EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	42,9	38,6	40,7
Reino Unido	35,3	37,3	36,5
Latinoamérica y resto	36,9	35,1	35,9
<b>Total Grupo</b>	<b>38,9</b>	<b>36,5</b>	<b>37,6</b>

### ■ ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	16,2	10,9	13,5
Reino Unido	6,8	9,6	8,4
Latinoamérica y resto	8,9	7,6	8,2
<b>Total Grupo</b>	<b>11,3</b>	<b>8,9</b>	<b>10,0</b>

### ■ TIPOS DE CONTRATO

	Fijos		Temporales		Total
	Fijos	%	Temporales	%	Total
Europa continental	57.953	93,5	3.995	6,5	61.948
Reino Unido	24.165	97,7	558	2,3	24.723
Latinoamérica y resto	94.566	98,2	1.721	1,8	96.287
<b>Total Grupo</b>	<b>176.684</b>	<b>96,6</b>	<b>6.274</b>	<b>3,4</b>	<b>182.958</b>

### ■ TIPOS DE EMPLEO

	Tiempo completo		Tiempo parcial		Total
	Tiempo completo	%	Tiempo parcial	%	Total
Europa continental	60.019	96,9	1.929	3,1	61.948
Reino Unido	20.414	82,6	4.309	17,4	24.723
Latinoamérica y resto	94.737	98,4	1.550	1,6	96.287
<b>Total Grupo</b>	<b>175.170</b>	<b>94,5</b>	<b>7.788</b>	<b>5,5</b>	<b>182.958</b>

### ■ PROMOCIONES

	2013			2012			2011		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	2.869	3.137	6.006	2.625	2.433	5.058	2.660	2.643	5.303
Reino Unido	772	712	1.484	1.013	1.042	2.055	919	1.015	1.934
Latinoamérica y resto	5.139	6.420	11.559	5.502	6.873	12.375	7.969	9.308	17.277
<b>Total Grupo</b>	<b>8.780</b>	<b>10.269</b>	<b>19.049</b>	<b>9.140</b>	<b>10.348</b>	<b>19.488</b>	<b>11.548</b>	<b>12.966</b>	<b>24.514</b>

# 26.139

altas de empleados\*

# 29.909

bajas de empleados

# 10,4%

del personal promocionado sobre la plantilla

# 96,6%

empleados con contrato fijo

# 77%

de empleados en convenio colectivo

\* 18.133 son nuevas incorporaciones al Grupo, mientras que las 8.006 restantes se refieren a reingresos o bien a traslados de empleados entre sociedades del Grupo.

En 2013 se celebraron 4 comités de desarrollo y movilidad que analizaron el potencial de 56 directivos Dir RED. En total, desde su creación en 2007, han tenido lugar 123 comités, 20 de ellos para los Top y 103 para los Dir RED, donde se ha revisado un total de 1.611 directivos, prácticamente la totalidad del colectivo. Y tuvo lugar también la tercera valoración ascendente para los directivos Top.

A través de estos procesos, Santander conoce el talento con gran detalle y pone en marcha planes de desarrollo adaptados a los distintos niveles profesionales. Además, cuenta con programas específicos para profesionales con altos potenciales, entre los que destacan:

- *Santander Leaders in Action (SLIA)*, en el que han participado 11 altos directivos durante 2013.
- *Santander Executive Training Programme (STEP)*. Ha celebrado su octava edición y han participado, en 2013, 63 profesionales procedentes de 21 países.
- *Corporate Leadership Programme (CLP)*. En 2013, 27 directivos del Grupo se han reunido en la séptima edición.
- El *Programa de Desarrollo Directivo (PDD)* ha celebrado su edición 2013, con 30 participantes.

Para fomentar la movilidad internacional, se han celebrado dos ediciones más del programa *Mundo Santander*, en las que cerca de 40 países han acogido a 225 participantes.

Además, para favorecer el crecimiento y desarrollo de sus profesionales, Santander ha lanzado *Vacantes Internacionales*, una herramienta que pone a disposición puestos disponibles en otras geografías del Grupo. Nace en España pero con vocación de irse extendiendo progresivamente al resto de países. En tan sólo el primer mes de su lanzamiento se publicaron más de 60 posiciones.

## ■ FORMACIÓN

	2013	2012	Var 2013/12	2011
Total de horas de Formación	9.461.127	6.632.351	42,65%	7.259.861
% empleados formados	97,99%	95,99%	2,09%	100%
Total asistentes	2.624.112	2.074.174	26,51%	1.803.150
Horas de formación por empleado	51,71	35,51	45,62%	37,50
Inversión total en Formación (millones de euros)	110,9	123,2	-10,01%	112,7
Inversión por empleado (euros)	606,18	659,90	-8,14%	600,40
Coste por hora	11,72	18,58	-36,92%	15,50
% mujeres participantes	59,24%	53,74%	10,25%	55,00%
% formación e-learning	34,46%	34,61%	-0,44%	26,20%
Evaluación de satisfacción	8,50	8,34	1,92%	8,6
% horas con formadores internos	30,70%	38,17%	-19,55%	31,60%
Inversión s/Masa Salarial	1,51	1,31	15,27%	1,52

Para atraer y comprometer a los mejores profesionales, el Banco cuenta con la iniciativa *Santander puedes ser tú*, a través de la cual el Banco transmite su oferta de valor a los candidatos de las universidades, escuelas de negocio y redes profesionales del mundo. Esta comunicación se potencia a través de todos los medios, incluidas las redes sociales como *LinkedIn*, donde posee un perfil global que cuenta con 157.300 seguidores.

## Diversidad

Banco Santander impulsa la igualdad de oportunidades entre todos los profesionales y una representación equilibrada de hombres y mujeres en todos los niveles de la empresa y en todos los países. Santander cuenta con una política corporativa de igualdad de género desde 2009, de alcance global, que recoge numerosas iniciativas dirigidas a promover la equidad y también el desarrollo del talento femenino.

Entre ellas destaca el *Plan Alcanza*, un programa interno de desarrollo para mujeres con alto potencial en el que reciben formación en gestión, negocio y liderazgo.

En 2013, el *Plan Alcanza* celebró su quinta edición en sus tres programas: *Engánchate*, para mujeres en las etapas iniciales de su carrera profesional; *Impulsa*, para profesionales en puestos

intermedios y *Supera*, para dar visibilidad a mujeres que hayan alcanzado cargos directivos y facilitarles el acceso a puestos de máxima responsabilidad. En total, 76 profesionales participaron en el *Plan Alcanza* en 2013 y 568 asistieron a las jornadas, encuentros y foros celebradas en el ámbito corporativo para promover los temas de diversidad de género.

Además, en 2013, Banco Santander en España firmó un acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para impulsar la presencia de mujeres en puestos directivos y pre-directivos.

## Gestión del conocimiento

El Grupo apuesta por la formación de sus profesionales poniendo a su disposición una amplia oferta formativa basada en la excelencia académica y en el apoyo al negocio. Durante 2013, el 98% de los empleados se beneficiaron de los programas de formación, con una media de 51,71 horas por empleado, lo que ha supuesto una inversión total de 111 millones de euros.

En 2013 se lanzó en Internet *Santander Learning*, la plataforma de formación no presencial. En una primera etapa se ha implantado en España para ir extendiéndose progresivamente al resto de países.

## ■ INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO



Empleada participa en actividad de voluntariado corporativo en un centro infantil de acogida en Oporto, Portugal.

El voluntariado forma parte de la cultura de valores del Santander. En 2013, 58.689 empleados participaron en iniciativas en apoyo de la comunidad, entre las que destacan:

### ESPAÑA

En 2013, la participación de clientes y empleados voluntarios permitió una recaudación de casi 400.000 euros además de alimentos y otros artículos de primera necesidad que se destinaron al programa humanitario *Ahora + que nunca* de Cruz Roja, dirigido a ayudar a familias sin recursos.

### REINO UNIDO

A través del programa *Community days*, cerca de 1.500 empleados dedicaron una jornada laboral a apoyar 118 proyectos de ONG locales. También a través del programa *Santander in schools*, los empleados enseñaron conceptos básicos de economía a niños de escuelas públicas del país.

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Número de empleados

País	Nº de empleados participantes 2013
España	6.556
Portugal	691
Reino Unido	2.328
Polonia	381
Brasil	32.778
México	10.874
Chile	3.321
Argentina	322
Puerto Rico	163
Estados Unidos	1.276
<b>Total</b>	<b>58.689</b>

### PORTUGAL

Por décimo año consecutivo, Santander Totta llevó a cabo la iniciativa *Pão de Todos*, con la participación de 350 empleados que ofrecieron desayunos solidarios a los más necesitados.

### BRASIL

A través del Programa *Escola Brasil* (PEB), 4.500 voluntarios ayudaron a mejorar la educación en las escuelas públicas. Asimismo, el programa *Amigo do Valor*, recaudó 2,9 millones de euros en 2013, a través de las aportaciones de 30.000 empleados. Estas aportaciones pueden deducirse en el impuesto sobre la renta y se destinan a apoyar los derechos de los niños en municipios de baja renta.

### ARGENTINA

Santander Rio involucró a sus empleados en *Maratones de lectura*, para incentivar la lectura en los niños. Asimismo, a través de *Un techo para mi país*, los empleados construyeron 13 viviendas para familias sin hogar, y 80 profesionales colaboraron con Banco de Alimentos.

## MODELO DE COMPROMISO Y APOYO ORGANIZATIVO

En 2013 se ha lanzado una encuesta sobre compromiso en ocho países (Argentina, México, Chile, Portugal, Brasil, Reino Unido, España y EE.UU.), con una muestra de 15.000 profesionales. El estudio contempla factores clave como son la lealtad, el orgullo de pertenencia, el entorno laboral, la orientación al cliente, la confianza en la dirección, la formación y la compensación. Los resultados reflejan un nivel de compromiso global del 73%, diez puntos porcentuales por encima de la media del sector financiero.

Esta encuesta servirá de base del nuevo modelo corporativo que permitirá medir el compromiso en el Grupo, que Recursos Humanos pondrá en marcha en 2014, con el objetivo de garantizar la vinculación entre la estrategia y la cultura del Grupo con los intereses y aspiraciones de sus empleados, todo ello con el fin de incrementar la efectividad de la organización.

Además, los directivos adquieren un papel fundamental en la transmisión del conocimiento y de la cultura. Así, en 2013, más de 2.618 profesionales dedicaron más de 2,9 millones de horas a ser formadores internos.

Con el objetivo de transmitir la cultura de responsabilidad social corporativa de Banco Santander, en 2013 se lanzó para todos los empleados un curso específico sobre la estrategia de sostenibilidad del Grupo, que incluye además un módulo sobre derechos humanos.

### Identidad Santander

Todos los profesionales del Grupo comparten una cultura de valores común que constituye la base de la fortaleza y cohesión que caracteriza a la organización en todas las geografías donde está presente.

A través de *Santander eres tú*, programa puesto en marcha en 2007, se han realizado a lo largo de 2013 numerosas iniciativas para seguir haciendo de Santander una de las mejores empresas para trabajar.

En junio se celebró la *VI Semana Santander eres tú*, un evento corporativo que promueve el trabajo en equipo, la colaboración, y el orgullo de pertenencia. Con el lema *Más conectados que nunca & conectados con el cliente*, esta edición contribuyó a la integración de los nuevos profesionales, especialmente en España, así como a crear una cultura de orientación al

cliente, transmitiendo los beneficios de la experiencia de marca.

### Cultura de trabajo

Banco Santander fomenta una cultura de trabajo en equipo, de colaboración y de orientación al cliente, basada en aspectos claves como la transparencia y la comunicación fluida y bidireccional entre los directivos y sus equipos.

En 2013, se ha puesto en marcha el proyecto piloto de la iniciativa *Santander Ideas*, una red interna para fomentar la participación de los profesionales en la evolución y mejora del negocio y en la gestión de personas. A través de *Santander Ideas* se anima a los profesionales del Grupo a que propongan mejoras concretas para hacer de Santander *un banco mejor para nuestros clientes y un banco mejor para trabajar*.

### Salud y seguridad en el trabajo

Banco Santander promueve entre sus profesionales un entorno saludable, centrado en la prevención de riesgos laborales y en la promoción de la salud individual y colectiva, más allá de las obligaciones legales.

El modelo de salud Santander incorpora importantes palancas de gestión como, entre otras:

- Modelos asistenciales y de reconocimiento estandarizados.
- Protocolos específicos de medicina preventiva.

## MOVILIDAD\*

Empleados con nacionalidad distinta a la del país (%)

	Altos directivos (Top y Dir Red)			Resto directivos			Colaboradores			Total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	6,0	4,5	5,8	5,1	3,6	4,6	2,4	1,9	2,2	3,1	2,1	2,6
Latinoamérica y resto	20,9	8,7	19,2	3,1	2,8	2,9	0,9	0,6	0,7	1,5	0,7	1,1
<b>Total Grupo</b>	<b>10,5</b>	<b>5,6</b>	<b>9,7</b>	<b>4,1</b>	<b>3,1</b>	<b>3,8</b>	<b>1,5</b>	<b>1,1</b>	<b>1,3</b>	<b>2,2</b>	<b>1,3</b>	<b>1,7</b>

\* No incluye datos de EE.UU. ni de Reino Unido.



Centro de formación El Solaruco, España.

- Campañas de promoción de hábitos saludables.

En 2013, ha continuado el Programa *Santander por tu corazón*. Liderado por el prestigioso cardiólogo Valentín Fuster, es un estudio de detección precoz de enfermedades cardiovasculares, en el que participan más de 4.000 empleados.

El Grupo facilita a sus profesionales información sobre nutrición, salud, primeros auxilios y actuación en caso de emergencia a través de las *intranets*, de conferencias y de cursos *online*.

Asimismo, en los distintos países se llevan a cabo iniciativas para ayudar económicamente a los empleados con discapacidades o con familiares con

#### ■ SALUD Y SEGURIDAD

	2013	2012	2011
Incidencia accidentes mortales (nº accidentes mortales por cada 100.000 empleados)	3,3	2,2	2,1
N.º de empleados fallecidos en accidente laboral	6	4	4
Gravedad (días no trabajados por accidente de trabajo con baja por 1.000/ nº horas trabajadas)	1,0	0,7	0,7
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral (millones)	10,1	11,6	10,7
Tasa de absentismo*	3,7	3,3	3,7

#### ■ TASA DE ABSENTISMO POR REGIÓN

	2013	2012	2011
Europa continental	3,7	2,7	2,8
Reino Unido	3,4	3,6	3,1
Latinoamérica y resto	3,8	3,5	4,3
<b>Total Grupo</b>	<b>3,7</b>	<b>3,3</b>	<b>3,7</b>

\*Días no trabajados por accidente laboral con baja y por enfermedad común y accidente no laboral por 100/ nº días trabajados.



Oficina de Santander en São Paulo, Brasil.

#### ■ TASA DE ROTACIÓN EXTERNA\*

%

	2013			2012		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	11,7	10,0	10,8	6,4	7,2	6,8
Reino Unido	17,3	12,9	14,7	19,5	14,7	16,5
Latinoamérica y resto	16,6	15,6	16,1	15,3	13,1	14,1
<b>Total Grupo</b>	<b>14,9</b>	<b>13,5</b>	<b>14,1</b>	<b>12,5</b>	<b>11,7</b>	<b>12,1</b>

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

#### ■ TASA DE ROTACIÓN EXTERNA POR TRAMOS DE EDAD\*

%

	< 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años	Total
Europa continental	32,2	12,3	6,5	4,7	16,8	10,8
Reino Unido	28,5	15,3	8,6	6,7	10,5	14,7
Latinoamérica y resto	21,2	16,8	12,8	14,2	15,5	16,1
<b>Total Grupo</b>	<b>24,1</b>	<b>15,4</b>	<b>9,8</b>	<b>8,9</b>	<b>15,4</b>	<b>14,1</b>

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

#### ■ EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

%

Europa continental	1,42
Reino Unido	n/a
Latinoamérica y resto*	4,01
<b>Total Grupo</b>	<b>2,93</b>

\* Sin datos: Santander Chile.

discapacidad, o para la cobertura de gastos sanitarios no cubiertos por la Sanidad Pública. Durante 2013, Banco Santander España abonó 10.888 ayudas en concepto de subvención de gastos sanitarios no cubiertos por el Sistema Público de Salud. Brasil, por su parte, facilitó ayudas económicas para la adquisición de medicamentos y prótesis ortopédicas.

Otra muestra del compromiso del Grupo con la promoción de la salud y el bienestar es la iniciativa *Portal Equilibrium*, llevada a cabo en México. A través del portal, el empleado puede realizar una encuesta sobre factores de riesgo y recibir un plan de trabajo personalizado para limitarlos.

En Portugal, se ha puesto en marcha *Desafío +*, un programa a través del cual se realiza una valoración a los empleados (mediciones de peso, masa corporal y presión arterial) y se les facilita un programa para mejorar su riesgo cardiometabólico.



V Carrera Santander eres tú, Santander Totta, Portugal.

### Beneficios para el empleado

Además de las retribuciones fijas y variables que componen el sistema de compensación total en Santander, los profesionales disfrutan de una serie de beneficios, para ellos y sus familias. Entre los principales beneficios destacan las ventajas financieras especiales en el acceso a productos y servicios bancarios, los planes de pensiones con aportaciones anuales a cargo del Banco, seguro de vida con condiciones mejoradas y programas de retribución flexible, que incluye productos y servicios en condiciones ventajosas (seguro sanitario, ordenadores, cheques guardería, etc).

En México, los empleados cuentan con una línea de apoyo para ayudarles y asesorarles en temas laborales o personales. También cuentan con un defensor del empleado.

En Brasil, destacan las ayudas para el estudio dirigidas a hijos de empleados con algún tipo de deficiencia intelectual. Por su parte, Chile cuenta con

### ■ DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TRAMOS DE EDAD

	< 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años
Europa continental	3,1	30,6	31,9	14,5	19,9
Reino Unido	18,5	34,2	23,1	9,8	14,4
Latinoamérica y resto	12,9	44,5	24,0	8,5	10,1
<b>Total Grupo</b>	<b>10,5</b>	<b>38,3</b>	<b>26,5</b>	<b>10,7</b>	<b>13,9</b>

el programa *VIVE*, que tiene como objetivo mejorar el clima laboral, potenciando las buenas prácticas y acogiendo propuestas de los propios empleados. Tanto en Brasil como en Chile, los hijos de empleados pueden también beneficiarse de ayudas para el estudio.

### Diálogo con sindicatos

Grupo Santander mantiene un diálogo permanente, basado en el respeto mutuo, con las distintas representaciones legales de los trabajadores existentes en los países donde el Grupo tiene presencia. El objetivo es asegurar el entendimiento e interlocución entre las

partes, un aspecto especialmente relevante en el actual contexto económico y social.

En España, en 2013, este diálogo ha adquirido especial relevancia con motivo de la integración de Banesto y Banif en Banco Santander. Los procesos de negociación entre la dirección de la empresa y los representantes sindicales han culminado con la suscripción de acuerdos decisivos para el proceso de reordenación de plantillas de las sociedades fusionadas y para la homogeneización y homologación de condiciones laborales de los colectivos afectados por la integración.



Oficina de Santander en São Paulo, Brasil.

En octubre de 2013, tuvo lugar la reunión anual del Comité de Empresa Europeo como órgano de participación de los representantes de los trabajadores de las empresas del Grupo en Europa. Contó con la asistencia de representantes de los trabajadores y de la Dirección del Grupo en España, Portugal, Reino Unido, Alemania e Italia.

#### **Código general de conducta y whistleblowing**

La ética es parte integral de la cultura y valores corporativos de Grupo Santander. Todas las personas que forman parte de Grupo Santander han de estar guiadas por valores profesionales éticos como el respeto a las personas, la igualdad de oportunidades y no discriminación, la conciliación del trabajo y vida personal, la prevención de riesgos laborales y la protección del medio ambiente, entre otros.

El código general de conducta es de aplicación a todos los profesionales del Grupo y está disponible en la intranet del Grupo.

En el Grupo hay 17 canales de denuncias, habiéndose registrado en 2013 denuncias en cinco de ellos, que son los correspondientes a los de Brasil, EE.UU, Reino Unido, Polonia y España.

En 2013 el número total de denuncias recibidas ha superado las 600, que se han tramitado conforme a los procedimientos internos del Grupo. Los motivos más comunes se refieren a comportamientos supuestamente inadecuados de los empleados denunciados.

En 2013, un total de 10.350 empleados realizaron a través de la herramienta *online Santander Learning* cursos específicos en temas relacionados con las normas y procedimientos contempladas en el código general de conducta.



INVERSIÓN  
SOCIAL

A group of seven people, four women and three men, are walking down a street in a densely populated urban area. They are wearing white shirts with red accents and red lanyards. The background shows multi-story brick buildings and overhead power lines.

# INVERSIÓN SOCIAL

## ■ Balance 2013

### UNIVERSIDADES

- Se han alcanzado 1.115 convenios de colaboración con universidades de todo el mundo, profundizando el apoyo a la internacionalización, la movilidad y el emprendimiento.
- Lanzamiento de la IV Convocatoria de becas Iberoamérica con 4.800 nuevas becas.
- Adjudicación de la convocatoria de Becas Santander de prácticas en pymes, en España, Reino Unido, Argentina y Puerto Rico y lanzamiento de la III Convocatoria del programa en España, dotado con 5.000 nuevas becas.
- Consolidación del Centro Internacional Santander Emprendimiento -CISE- y colaboración con el programa GEM, promovido por Babson College, London Business School y más de 90 Universidades.

### UNIVERSIA

- Publicación de 2,9 millones de ofertas de empleo en la Comunidad Laboral Universia-Trabajando.
- Consolidación de la actividad del Centro de Desarrollo Universia.
- Organización de debates, webinars y encuestas para la preparación del III Encuentro de Rectores de Universia en Rio de Janeiro en julio de 2014.

### COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Consolidación de las mejores prácticas de las distintas unidades del Grupo con foco en la educación infantil, el emprendimiento, la educación financiera y la cultura.
- Más de 100 noticias sociales y ambientales publicadas en 2013 en Santander Sostenible, canal de comunicación interno en materia de sostenibilidad.
- Impulso de nuevas iniciativas de educación financiera en países como España, Reino Unido y Polonia.
- Consolidación de la colaboración Banco-empleado, más de 59.000 empleados participaron en 43 iniciativas en apoyo a la comunidad.

## ■ Objetivos 2014

### UNIVERSIDADES

- Celebración del III Encuentro de Rectores de Universia 2014, con la participación de más de 1.000 rectores de universidades de los cinco continentes.
- Afianzar y ampliar la colaboración con universidades reforzando la dimensión internacional de los convenios.
- Resolución de las convocatorias de Becas de *Prácticas Profesionales de universitarios en PYMES* en Argentina, España, Puerto Rico y Reino Unido.
- Celebración del *Spin Off* 2014 de la red Emprendia en México y relanzamiento del programa de emprendedores *Yuzz*.

### UNIVERSIA

- Colaboración en los comités responsables del III Encuentro de Rectores de Universia en julio de 2014.
- Promover actividades con profesores universitarios a través del Centro de Desarrollo Universia.

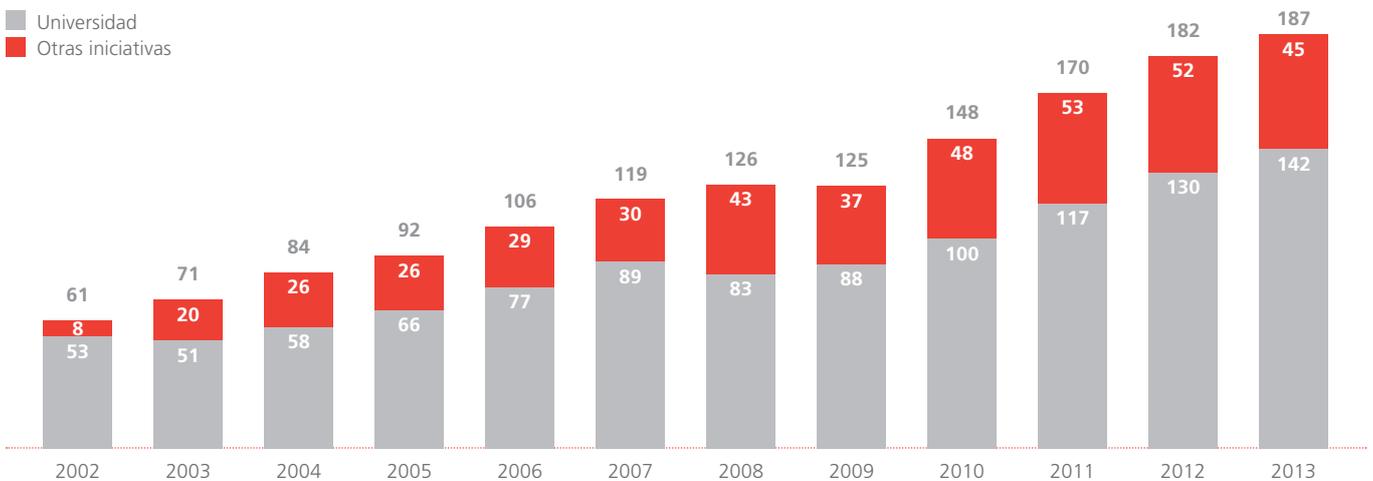
### COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

- Acercar e implicar a clientes en las iniciativas sociales impulsadas por el Banco.
- Consolidación de un marco corporativo para las distintas iniciativas de educación financiera.
- Avanzar en la medición del impacto económico de las iniciativas sociales del Grupo.

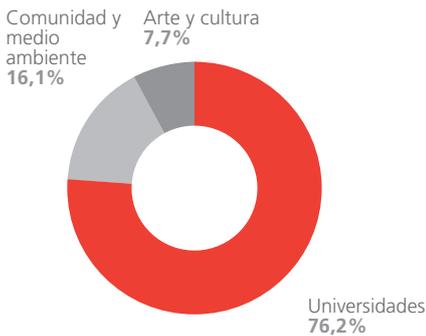
**INVERSIÓN SOCIAL**

Millones de euros

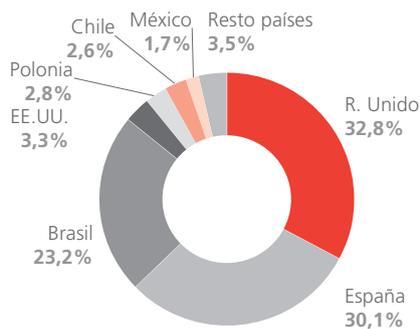
■ Universidad  
■ Otras iniciativas



**DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL**  
%



**DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD\***  
%



\* 45 millones de euros (no incluye Santander Universidades).

**187**  
millones de euros  
en inversión social en 2013

Banco Santander contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades en las que está presente, a través de iniciativas que promueven la educación, el emprendimiento, la inclusión financiera, la cultura y la protección del medio ambiente.

Su principal foco de actuación es la inversión en educación superior, como motor determinante de progreso. Esta inversión se materializa

en los más de 1.100 convenios de colaboración que Santander mantiene con universidades de todo el mundo. La inversión de Banco Santander en apoyo a las universidades alcanzó los 142 millones de euros en 2013.

A ello se suma la inversión en los numerosos programas de apoyo a la comunidad que se desarrollan en los países en los que Santander está presente, en muchos de los cuales el

Banco fomenta la participación de los profesionales del Grupo, como forma de promover la solidaridad, la motivación y el orgullo de pertenencia.

Desde 2002, año en el que se lanzó el plan de responsabilidad social corporativa del grupo y año de publicación de la primera memoria de sostenibilidad, Banco Santander ha invertido más de 1.400 millones de euros en beneficio de la sociedad.

## Santander Universidades

Banco Santander colabora desde hace más de 16 años con las universidades a través de una alianza única, que lo distingue del resto de bancos e instituciones financieras nacionales e internacionales.

# 142

millones

de euros de inversión en universidades en 2013

# 1.115

convenios

de colaboración con universidades en 20 países

# 4.460

proyectos

de colaboración con las universidades

Santander Universidades

# 2.130

profesionales

comprometidos con la educación superior

Santander apoya la educación superior, la investigación, la movilidad internacional y el emprendimiento como palancas clave de desarrollo social y económico de los países.

Santander mantiene acuerdos de colaboración con 1.115 universidades de España, Alemania, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina, Colombia, Singapur, Puerto Rico, Uruguay, Polonia, Estados Unidos, China, Ghana, Rusia, Bélgica, Emiratos Árabes Unidos y Qatar.

La división global Santander Universidades, con un equipo de 2.130 profesionales distribuidos en 17 países, dirige y gestiona el compromiso de Banco Santander con la educación superior.

Desde su lanzamiento, ha destinado más de 1.000 millones de euros a proyectos de colaboración con universidades y centros de investigación de todo el mundo. En 2013 se invirtieron 142 millones de euros.

### Líneas de actuación

La colaboración del Banco con las universidades se estructura en torno a dos grandes ejes de actuación:

- Los convenios integrales de colaboración, que han permitido la puesta en marcha de 4.460 proyectos académicos, financieros y tecnológicos.
- El desarrollo de programas internacionales de cooperación interuniversitaria para fomentar la movilidad de estudiantes, profesores y jóvenes investigadores, y facilitar la colaboración entre universidades.

Ambos ejes de actuación se articulan principalmente a través de las becas y ayudas al estudio, herramienta clave de Santander Universidades.

Asimismo, a lo largo de 2013 se han llevado a cabo importantes iniciativas orientadas a la creación de empresas universitarias y a promover el espíritu innovador de los universitarios, como los premios Santander Universidades a la Innovación y Emprendimiento en Argentina, Brasil, Chile, México y Puerto Rico.

Destaca también el apoyo a redes académicas internacionales, como la Red Universitaria Iberoamericana de Incubación de Empresas (Red Emprendia), la Red IARU (*International Association of Research Universities*), la CRUE, el

### PRIMER PROGRAMA PRIVADO DE BECAS DEL MUNDO

**EE.UU.**  
Movilidad 993  
Estudio 9  
Prácticas profesionales 37  
**Total becas 1.039**

**IBEROAMÉRICA**  
Movilidad 4.577  
Estudio 761  
Premios 343  
Prácticas profesionales 381  
**Total becas 6.062**

**REINO UNIDO**  
Movilidad 918  
Estudio 983  
Premios 420  
Prácticas profesionales 1.460  
**Total becas 3.781**

**EUROPA CONTINENTAL**  
Movilidad 4.011  
Estudio 1.054  
Premios 87  
Prácticas profesionales 5.281  
**Total becas 10.433**

**ASIA**  
Movilidad 616  
Estudio 491  
**Total becas 1.107**



**22.422**  
**becas**  
y ayudas concedidas

grupo Montevideo, el grupo Tordesi-llas y la Red de Macrouiversidades de América Latina, entre otros.

El apoyo a la difusión del español es otra de las líneas de actuación. En 2013, se presentó el Observatorio del español en la Universidad de Harvard en colaboración con el Instituto Cervantes.

Por último, Santander Universidades apoya proyectos globales, como Universia, la mayor red de cooperación universitaria de habla hispana y portuguesa, la Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, la cátedra Mario Vargas Llosa, y Santander Financial Institute, SANFI.

### Programa de becas

La principal herramienta para articular la colaboración con las universidades son las becas y ayudas al estudio, de las que en 2013, se han beneficiado 22.422 estudiantes y profesores de 730 universidades. Además se concedieron 66.422 becas de enseñanza a distancia para realizar cursos de formación profesional e idiomas en México y Brasil.



Lectura de códigos QR  
Acceda a  
Santander Universidades

### ■ BECAS POR PAÍSES

	Total
España	9.731
Portugal	333
Reino Unido	3.781
Alemania	122
Rusia	241
Brasil	2.620
México	1.187
Chile	331
Argentina	1.341
Puerto Rico	437
Colombia	113
EE.UU.	1.039
China	889
Singapur	218
Otros países*	39
<b>Total</b>	<b>22.422</b>

\*Bélgica, Perú, Polonia y Uruguay.

### ■ DESGLOSE POR TIPOS DE BECAS

Becas de Movilidad	11.115
Becas de estudio	3.298
Premios	850
Prácticas profesionales	7.159



El presidente Emilio Botín con rectores y directivos en Estados Unidos.

### Programas internacionales de cooperación universitaria

Para fomentar la movilidad internacional e impulsar la colaboración entre universidades, destacan los siguientes programas:

- Programa *Luso-Brasileño*: fomenta el intercambio cultural y de conocimientos entre Brasil y Portugal, y permite que universitarios brasileños y portugueses puedan realizar una estancia de seis meses en alguna de las universidades del otro país. Participan en el programa más de 40 universidades y desde su creación en 2007 ha favorecido la movilidad de 1.968 estudiantes.
- Programa de Becas *Iberoamérica Santander Universidades*: favorecerá en cinco años, de 2010 a 2015, la movilidad iberoamericana de 18.000

estudiantes de grado y jóvenes profesores e investigadores entre universidades de 10 países participantes. En 2013 se alcanzó la cifra de 330 universidades incluidas en esta Red para la movilidad de estos estudiantes.

- Programas *Top China, Top España, Top México, Top UK* y *Top USA*: promueven la internacionalización de las universidades de Brasil, a través de encuentros y visitas de rectores, profesores e investigadores con universidades de China, España, Estados Unidos, México y Reino Unido.
- Programa de Becas *Santander – ECOES (Espacio Común de Educación Superior) de Movilidad Nacional*, en México: iniciativa impulsada por la Universidad Nacional Autónoma de México y que agrupa a las principa-



SS.AA.RR. los Príncipes de Asturias y el presidente Emilio Botín en la presentación de la III edición de Becas Santander de Prácticas en PYMES

les universidades públicas del país, para la concesión de 600 becas de movilidad nacional.

- Programa *Fórmula Santander*: para impulsar la movilidad internacional de 300 estudiantes de Brasil, España y Reino Unido. En 2013, se ha ampliado el programa a México con otras 100 becas.

Además, en 2013, Banco Santander reforzó su compromiso con la universidad en EE.UU. con una aportación de 100 millones de dólares en cinco años, que se destinarán al mecenazgo de proyectos académicos, de investigación y a la mejora de la relación y servicios de atención a la comunidad universitaria. Estos fondos también financiarán 5.000 becas de movilidad internacional para estudiantes, docentes e investigadores y la puesta en

marcha de proyectos de investigación conjuntos entre universidades de EE.UU. e instituciones de Asia, Europa e Iberoamérica.

La información de los programas de becas más destacados y de sus convocatorias están disponibles en la página de becas Santander ([www.becas-santander.com](http://www.becas-santander.com)).

Asimismo, la red social Ágora se ha convertido en un referente de comunidad abierta. Está formada por 251.182 becarios y amigos de Banco Santander que comparten intereses en el mundo de la educación superior, la ciencia y la innovación basada en el intercambio de ideas y prácticas.



Estudiante beneficiaria de la segunda edición del programa *U-Work* de prácticas profesionales, Puerto Rico.

### Innovación, emprendimiento, creación de empleo y transferencia del conocimiento

Las iniciativas más destacadas de 2013 son:

- Premios a la innovación y emprendimiento universitario Santander Universidades en Brasil, Argentina, Chile, México y Puerto Rico, que han recibido más de 19.775 solicitudes de universitarios pertenecientes a 854 universidades. Se concedieron un total de 44 premios.
- Consolidación del Centro Internacional Santander Emprendimiento, CISE, en España, con la colaboración de la Universidad de Cantabria.
- Colaboración con el Programa GEM (*Global Entrepreneurship Monitor*) con Babson College, London Business School y más de 90 universidades. El programa GEM es una iniciativa especializada en la medición y análisis de la actividad emprendedora y su relación con el crecimiento económico.

- Red Emprendia agrupa a las universidades de Iberoamérica más activas en incubación de empresas y fomento de la cultura emprendedora. La incorporación, en 2013, de cuatro nuevas universidades eleva a 24 el número de universidades iberoamericanas que forman parte de esta red.

En 2014 tendrá lugar el encuentro SPIN 2014 de la Red Emprendia en México. Será el II Foro Iberoamericano de Emprendimiento Universitario y contará con la asistencia de más de 100 universidades iberoamericanas, instituciones públicas, inversores y *start up-spin off* universitarias.

- Programa YUZZ *Jóvenes con Ideas*, en España: iniciativa para la promoción del talento joven con espíritu emprendedor, que facilita el desarrollo de ideas innovadoras y proporciona a los jóvenes asesoramiento, formación y acompañamiento a través de una red de 33 centros YUZZ. La comunidad en redes sociales del programa está formada por más de 200.000 usuarios y en 2013 se han

apoyado más de 600 proyectos de jóvenes emprendedores.

- En España, Banco Santander se ha adherido a la Estrategia de emprendimiento y empleo joven 2013/2016 del Gobierno, para la puesta en marcha de actuaciones que faciliten el acceso de los jóvenes al mercado de trabajo.

### Educación Financiera

Santander cuenta con una estrategia corporativa de educación financiera con el objetivo de mejorar el conocimiento de los universitarios sobre aspectos básicos de la economía y las finanzas y generar mayor confianza y seguridad en la utilización de los servicios financieros.

En este sentido, desde Santander Universidades se impulsan varias iniciativas, en España *Finanzas para mortales* y en Reino Unido *My Money*, *My Rights* y *Student Money Manual*.

(Toda la información sobre las diferentes iniciativas de educación financiera en página 77).

### Programas universitarios de apoyo a la comunidad

- Programa de *Becas Pymes en España*. Dada la difícil situación económica que atraviesa España, con especial impacto en el empleo juvenil, Banco Santander puso en marcha en 2011 el programa *Becas Pymes* para realizar prácticas universitarias en pymes. Hasta la fecha se han otorgado 7.500 becas en 5.272 empresas. El 47% de los becarios han conseguido continuar trabajando en las empresas. Para 2014 y 2015 se concederán 10.000 nuevas becas por 18 millones de euros. Dado el éxito del programa se ha replicado en Puerto Rico y Reino Unido.
- Programa *Amazonia 2020*, en Brasil. Proyecto que involucra a las principales universidades federales de Brasil y que tiene como objetivo apoyar a la sociedad de la región norte del país para promover su internacionalización y el intercambio de conocimientos, contribuir a la formación del profesorado, fomentar la investigación científica e impulsar el espíritu empresarial comprometido con la sostenibilidad.
- Programa *Río 2016 en Brasil*, para apoyar a las comunidades de baja renta y ofrecer oportunidades de inclusión social. En 2013, 29.936 personas recibieron cursos de formación profesional e idiomas que favorecerán su acceso al mercado laboral.



### FORMACIÓN UNIVERSITARIA

#### Gao Zhangfeng ■ Santander – Oxford University (UK) ■ Departamento de Ingeniería Física, Universidad de Tsinghua (China)

“Procedo de una familia humilde de Shanghai y nunca antes había estado en el extranjero realizando programas educativos, jamás pensé que las becas del Santander pudieran hacer realidad mi sueño. He disfrutado enormemente de mi estancia en Oxford. A través de este programa me he dado cuenta de que es importante ser consciente de nuestras aptitudes, pero también tratar siempre de mejorar en las áreas que somos más vulnerables. Esa es la actitud necesaria para progresar y ser más competitivos. Quiero agradecer a Banco Santander su apoyo constante y generoso en este programa. Sin su ayuda, no hubiera tenido la fantástica oportunidad de estar en Oxford, una de las mejores universidades del mundo”.



### FORMACIÓN UNIVERSITARIA

#### Liu Yukun ■ Santander – Babson College (EE.UU.) ■ Escuela de Finanzas, Universidad de Renmin (China)

“Ha sido una experiencia inolvidable, que ha cambiado mi vida. Antes ni siquiera conocía la palabra “emprendimiento”, por no decir el administrar mi propio negocio. Mi estancia en Babson ha supuesto una explosión de nuevas ideas y formas de negocio. Rediseñamos el negocio Dentared ([www.dentared.com](http://www.dentared.com)). Ahora Dentared es la web más grande del Sistema Nacional de Salud para dentistas en España y proporciona una plataforma en la que todos los dentistas pueden compartir conocimientos sobre la salud dental. Quisiera agradecer a Banco Santander la oportunidad de estudiar en Babson College. Gracias por esta valiosísima experiencia”.





Estudiantes en prácticas de investigación.

## 68 cátedras universitarias

de investigación y docencia

### BIBLIOTECA VIRTUAL MIGUEL DE CERVANTES

## 32 nuevos portales

portales

## 7 millones

de visitas, 60% de ellas desde América

## 161.000 registros bibliográficos

bibliográficos

### Cátedras universitarias Santander

Desde hace años, Banco Santander promueve la creación de cátedras universitarias de investigación y docencia, compuestas en su mayoría por equipos de distintas universidades.

En 2013, 68 cátedras contaron con el apoyo de Banco Santander en proyectos relacionados con sostenibilidad, el emprendimiento, la empresa familiar y la innovación.

Asimismo, el centro corporativo de formación *El Solaruco* de la Ciudad Grupo Santander, en Boadilla del Monte (España), ofreció una programación específica, en el marco de los cursos de verano de la Universidad Complutense de Madrid, sobre diversas materias. Acudieron estudiantes de distintas nacionalidades y contó con la presencia de expertos internacionales de reconocido prestigio.

### Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes (BVMC)

La Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes ([www.cervantesvirtual.com](http://www.cervantesvirtual.com)) fue creada por iniciativa de la Universidad de Alicante con el mecenazgo de Banco Santander y la Fundación Botín con el fin de difundir la cultura iberoamericana en Internet. Dentro de sus actividades destacan:

- **Cátedra Vargas Llosa**, que contribuye al conocimiento y estudio de la obra del escritor y presentó su nueva página web ([www.catedravargasllosa.com](http://www.catedravargasllosa.com)). En 2013, la cátedra incorporó ocho universidades peruanas, la Universidad de la Sorbona, el City College de Nueva York y el Hay Festival.
- **Centro de Competencia en Digitalización IMPACT**. La BVMC y la Universidad de Alicante son, en el marco de los programas de innovación de la Unión Europea, sede de este centro en el que en 2013 se han incorporado, entre otros, las bibliotecas nacionales de la República Checa, Finlandia y Suecia; las universidades de Gotemburgo, Salford, Barcelona, Granada, Salamanca, Valladolid y Ludwig-Maximilians de Múnich; las bibliotecas de las universidades de Breslavia y Bremen y la Biblioteca Digital de California.

**Universia**

Desde su nacimiento en el año 2000, Universia se ha convertido en la mayor red universitaria del mundo de la que forman parte 1.262 universidades. Asimismo, Universia se ha consolidado como un importante referente de relación universitaria en Iberoamérica y que también ofrece servicios a las universidades y a las empresas.

El foco de Universia para los próximos tres años es consolidar servicios que generan valor a la universidad, simplificar y segmentar la oferta a las empresas y acelerar su crecimiento en todas las geografías.

La actividad de Universia se articula en torno a dos grandes ejes:

• **Proyectos Académicos.** Dentro de este ámbito destacan:

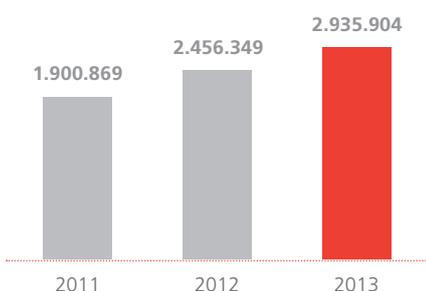
- Las publicaciones académicas, los informes y estudios relacionados con la educación superior y el empleo de jóvenes que promueve Universia.
- Innoversia, el primer portal iberoamericano de innovación abierta que conecta a empresas e investigadores.
- Los MOOC, cursos masivos abiertos *online*, que son una herramienta de educación a distancia impulsados por reconocidas universidades de todo el mundo.
- La información contenida en los portales, que en 2013 han sido visitados por 10,2 millones de usuarios únicos.

■ **UNIVERSIA: REPRESENTACIÓN DEL COLECTIVO UNIVERSITARIO**

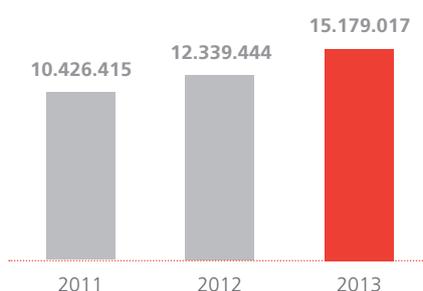
Cifras

País	% De representación en Universia	Profesores y estudiantes (universidades socias)	Instituciones de educación superior socias
España	100%	1.697.932	79
Portugal	73%	295.841	27
Brasil	53%	3.784.749	282
México	86%	3.008.736	418
Chile	99%	884.930	60
Argentina	92%	1.847.944	80
Puerto Rico	80%	211.916	19
Colombia	55%	792.509	61
Perú	85%	789.556	65
Resto Iberoamérica	72%	2.950.445	171
<b>Total Universia cerrado a 31.12.2013</b>	<b>73%</b>	<b>16.264.558</b>	<b>1.262</b>

■ **OFERTAS DE EMPLEO PUBLICADAS**



■ **DEMANDAS DE EMPLEO REGISTRADAS**



**DATOS RELEVANTES**

**1.262**  
universidades socias  
en 23 países

**16,3**  
millones de profesores  
y estudiantes

**2,5**  
millones de usuarios  
registrados

**461.614**  
seguidores en redes sociales

**10,2<sup>1</sup>**  
millones de usuarios únicos

**1.174.362<sup>2</sup>**  
empleos intermediados para  
jóvenes, de los que 432.472  
requerían titulación universitaria

**15,2**  
millones de solicitudes de  
empleo

**11,7**  
millones de currícula

**2,9**  
millones de ofertas de  
empleo publicadas

1. Media mensual obtenida de la suma de los usuarios de Universia y Comunidad Laboral.  
2. Estimación del 40% sobre el total de ofertas publicadas en 2013.



Conferencia *El futuro económico de Reino Unido y el papel de los empresarios*, Universidad de Warwick, Reino Unido.

También se incluye toda la actividad que promueve la relación entre los rectores y cargos académicos de las distintas universidades. Así, Universia ha realizado dos Encuentros de Rectores en 2005 y 2010, respectivamente, y en el año 2014 tendrá lugar en Río de Janeiro el III Encuentro Internacional de Rectores de Universia.

- **Servicios Universitarios.** Universia ofrece diferentes servicios tanto a las empresas, públicas y privadas, como a las universidades. Dentro de estos servicios se encuentra, entre otros, la gestión de prácticas y primer empleo para universitarios y la formación para gestores de la Administración impartida por profesores universitarios.

#### ■ INNOVERSIA

Innoversia es el primer portal iberoamericano de innovación abierta que conecta a empresas e investigadores. Los investigadores pueden consultar demandas de investigación de empresas de cualquier parte del mundo. De igual forma, las empresas pueden consultar proyectos y líneas de investigación aplicada que se ajusten a sus necesidades de I+D+i.

Desde su lanzamiento, los documentos que recogen información sobre las necesidades de investigación de las empresas han sido visitados 191.904 veces, el portal tiene 10.086 investigadores registrados y en 2013 ha recibido una media mensual de 3.642 navegadores únicos.

#### ■ COMUNIDAD LABORAL UNIVERSIA-TRABAJANDO

El acceso de los jóvenes al mundo laboral constituye uno de los compromisos de Universia con la comunidad universitaria iberoamericana. La creación de Universia Empleo en el año 2005 y la alianza con Trabajando.com han permitido intermediar en más de dos millones de colocaciones desde su creación.

A través de diferentes herramientas tecnológicas, equipos de profesionales y eventos de empleo, Universia capta, selecciona y gestiona perfiles de universitarios que se ajustan a la demanda empresarial, bien para la realización de prácticas profesionales para estudiantes o para ayudar a los licenciados universitarios a encontrar su primer empleo.

La Comunidad Laboral Universia-Trabajando, que es la marca sobre la que se realiza la actividad de empleo, tiene presencia en ocho países y su objetivo es consolidarse como la empresa líder en empleo para jóvenes. Dentro de este colectivo, la apuesta prioritaria son los licenciados universitarios.



Lectura de códigos QR  
Acceda a  
Santander Universia

**Fundación Universia**

La Fundación Universia está especializada en la promoción de la educación superior inclusiva y el acceso al empleo cualificado para las personas con discapacidad.

Para lograr sus fines, la Fundación Universia centra su foco de actuación en tres clientes principales: las universidades, los universitarios y las empresas.

Sus principales líneas de actuación:

**Programa de Empleo.** Durante 2013, la Fundación Universia ha consolidado su *Programa Incluye* de prácticas profesionales para universitarios con discapacidad. Un total de 39 personas se han visto beneficiadas por este programa.

También se ha fortalecido el compromiso de las empresas con el servicio que la Fundación Universia ofrece como Agencia de Colocación. A lo largo de este año se han incorporado 98 personas con discapacidad al mercado laboral.

Además, la Fundación sigue promoviendo el teletrabajo y las prácticas virtuales como herramientas alternativas a métodos más tradicionales, así como el fomento del emprendimiento.

**Programa de Igualdad de Oportunidades e Inclusión.** Dentro de este programa destacan los 166 beneficiarios en la VII Convocatoria de Becas Fundación Universia Capacitas, y los 124 del Programa de Apoyo al Estudio para Universitarios con Discapacidad (PAED U).

Asimismo, se han consolidado las becas para la formación de Doctores con discapacidad, las becas Máster con diferentes escuelas de negocio, los premios Proyecto Fin de Carrera y el Banco de Productos de Apoyo, que lleva prestados desde sus inicios 1.305 dispositivos.

Por último, destacar también el curso online de diseño de materiales educativos para que 419 docentes universitarios se formen en cómo elaborar documentación accesible.

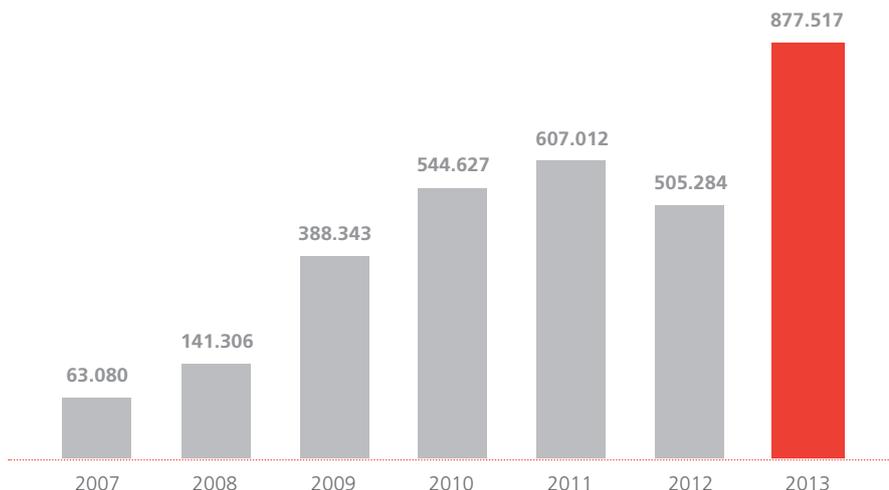
**Programa de Información y Trabajo en Red.** En 2013, la Fundación presentó en colaboración con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), los resultados del primer Observatorio Universidad y Discapacidad. Se trata de una investigación social dirigida a analizar el grado de inclusión de las personas con discapacidad en el sistema universitario español. Este informe contó con la participación del 64% de las universidades, que representan a un total del 70% de la comunidad universitaria con discapacidad.

**8.303**  
CV de personas con discapacidad  
en base de datos

**1.033**  
vacantes publicadas  
como Agencia de Colocación

**5.175**  
universitarios con discapacidad beneficiados en el periodo 2007-2013

■ INVERSIÓN DE LA FUNDACIÓN UNIVERSIA EN LAS UNIVERSIDADES  
Euros



Lecturas de códigos QR  
Acceda al portal web de  
Fundación Universia



## Inversión en la comunidad y el medio ambiente

A través de proyectos que promueven la educación infantil, la inclusión financiera, el emprendimiento, la cultura y el medio ambiente, Santander apoya a las comunidades en las que está presente para contribuir a su fortalecimiento y desarrollo social y económico.

**45**  
millones de euros  
de inversión en la comunidad

**58.689**  
empleados voluntarios  
equivalentes al 32,1% de la plantilla del Grupo

Además de su apoyo a la educación superior, foco principal y prioritario de la inversión social del Banco, Santander contribuye al progreso de las comunidades en las que ejerce su actividad a través de numerosas iniciativas locales.

Para ello, Banco Santander actúa en estrecha colaboración con el Tercer Sector (ONG, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro), con el que mantiene un diálogo fluido y constante que le permite conocer las necesidades y expectativas de las comunidades locales, con especial atención a los colectivos más desfavorecidos y con menor poder adquisitivo.

A lo largo de 2013, el Banco ha colaborado con un gran número de ONG e instituciones.

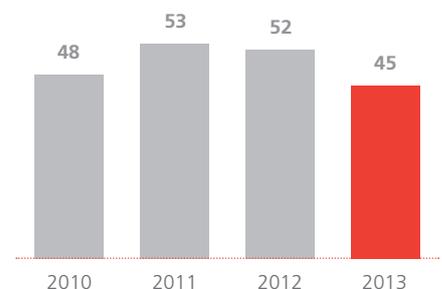
Además, el Banco promueve la participación de los profesionales del Grupo en las actuaciones de apoyo a la comunidad que lleva a cabo. Así, 58.689 empleados del Grupo participan en tareas de voluntariado.

Las principales áreas de la inversión social de Banco Santander son:

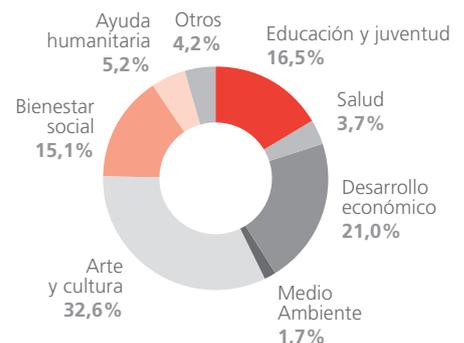
- Educación infantil.
- Microcréditos y emprendimiento.
- Educación financiera.
- Arte y cultura.
- Protección y conservación de la biodiversidad.

Desde 2002, Santander ha invertido 417 millones de euros en beneficio de la comunidad.

■ INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD  
Millones de euros



■ DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD\*  
Según metodología LBG, %



\* 45 millones de euros (no incluye Santander Universidades).

Iniciativa *projeto escola*, Brasil.

**436**  
iniciativas  
y proyectos

**3.715**  
colaboraciones con entidades  
sociales, instituciones y organismos

### Educación infantil

En línea con los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas, Banco Santander promueve iniciativas locales de apoyo a la educación infantil, con el objetivo de contribuir a alcanzar una educación universal que permita la igualdad de oportunidades y favorezca un crecimiento sostenible de las comunidades.

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

### PRINCIPALES INICIATIVAS EDUCACIÓN INFANTIL

#### ARGENTINA

**Becas escolares.** Para prevenir la deserción escolar de alumnos de familias de escasos recursos. En 2013, se entregaron 374 becas.

**Maratones de lectura.** Para fomentar el hábito y la pasión por la lectura en los niños. En 2013 se realizaron 60 maratones, en las que participaron más de 1.800 chicos de entre 6-10 años.

#### BRASIL

**Programa de Educação Infantil.** Para la mejora de la calidad de la educación infantil a través de la formación online de los profesionales de las secretarías de educación de 19 municipios de Brasil.

**Programa Saber.** Para promover la formación continua de los profesores de Lengua Portuguesa. En 2013, más de 150 profesores fueron capacitados y se beneficiaron más de 6.000 alumnos.

**Programa Escola Brasil (PEB).** Para mejorar la educación en escuelas públicas, con la participación de empleados y clientes. En 2013, participaron más de 4.500 voluntarios.

#### CHILE

**Fundación Belén Educa.** Programa de conferencias, prácticas y becas en apoyo de la educación de excelencia para jóvenes y niños de escasos recursos. En 2013 se entregaron cuatro becas de Excelencia Académica a jóvenes que destacaron por su rendimiento académico, compromiso y responsabilidad.

#### MÉXICO

**Bécalos.** Para la promoción de la educación en México mediante la concesión de becas educativas a estudiantes y profesores de escuelas públicas. En 2013 se han recaudado en los cajeros de Santander 714.081 euros.

**Todos los niños a la escuela.** Para favorecer el acceso universal de todos los niños a una educación básica de calidad, en colaboración con Unicef. En 2013 las aportaciones de los clientes ascendieron a 127.540 euros.

#### POLONIA

**The Bank of Children Smiles Grant Programme.** Para apoyar el desarrollo y la educación de niños de familias de escasos recursos.

#### PORTUGAL

**Fundação CEBI.** Para la promoción de la educación. Más de 1.800 alumnos beneficiados.



Santander Microcréditos, Brasil.

Otro eje fundamental de la inversión social de Banco Santander es lograr la inclusión financiera y la integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión. Los microcréditos y las iniciativas de apoyo al emprendimiento se enmarcan en este objetivo.

### Microcréditos

Banco Santander desarrolla un programa de microcréditos que facilita el acceso al crédito de los colectivos más desfavorecidos, para mejorar su inclusión social, su nivel de vida y su entorno.

El Banco ofrece financiación, orientación y asesoramiento a pequeños empresarios como costureras o mecánicos para generar ingresos y transformar la realidad en la que viven.

En 2013 más de 250.000 familias se beneficiaron del programa.

Toda la información sobre los programas de microcréditos en Brasil, Chile y El Salvador se recoge en la página 34 de este informe y en la web ([www.santander.com](http://www.santander.com)) apartado de sostenibilidad.

## PRINCIPALES INICIATIVAS DE EMPRENDIMIENTO SOCIAL CON LA COMUNIDAD

### ARGENTINA

#### *Ideas que dan trabajo*

*Ideas que dan trabajo* apoya la financiación de micro emprendimientos apadrinados por empleados del Banco. En la 8ª edición del programa, fueron seleccionados 35 proyectos.

### BRASIL

#### *Parceiras em Ação*

Apoya proyectos sociales de emprendimiento en comunidades desfavorecidas y para mujeres con rentas bajas. En 2013, el programa ha beneficiado a 130 microemprendedores.

### CHILE

#### **Premio Nacional Mujer Emprendedora**

El Premio Nacional Mujer Emprendedora reconoce el esfuerzo y la capacidad emprendedora de las mujeres de Chile. En su 12ª edición se premió a seis ganadoras en las categorías: Microempresa y Pyme.

### PORTUGAL

#### **Programa Dar la Vuelta**

El programa tiene como objetivo ayudar a familias necesitadas y en situación de desempleo a superar su situación a través de la utilización del microcrédito para crear su propio negocio.

### UK

#### **Social Enterprise Development Awards**

Estos premios reconocen la labor de empresas que tienen como objetivo promover la inclusión social, fomentar el empleo o contribuir a la mejora medioambiental y cuyos beneficios obtenidos se reinvierten en la empresa o se donan a la comunidad.

### Emprendimiento

Banco Santander impulsa también la creación de empleo y el desarrollo económico a través de programas que contribuyen a la generación de ingresos y el desarrollo sostenible. Además de las iniciativas que el Banco desa-

rolla para apoyar el emprendimiento de clientes como pymes y autónomos, y de aquellas que se llevan a cabo en colaboración con las universidades, Santander también cuenta con importantes iniciativas locales para promover el emprendimiento social.

## ■ PRINCIPALES INICIATIVAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

### ESPAÑA

**Finanzas para Mortales.** Un portal para hacer más comprensibles los conceptos económicos y financieros a los ciudadanos, ayudar a la adopción de decisiones financieras responsables e informadas y fomentar la transparencia y la confianza en los negocios y las finanzas. ([www.finanzasparamortales.com](http://www.finanzasparamortales.com)).

### REINO UNIDO

**MoneyWise.** Santander financia a entidades sociales para que desarrollen programas de educación financiera en colaboración con escuelas y universidades y dirigidos a colectivos desfavorecidos.

### Personal Finance Education

**Group.** Para promover y apoyar la enseñanza de conceptos básicos de economía y finanzas en las escuelas.

**Santander in schools.** Un programa de voluntariado en el que empleados del Grupo forman a jóvenes estudiantes de educación secundaria en materia financiera.

### POLONIA

**Campañas de educación financiera en la prensa local.** En 2013, en colaboración con los mayores medios locales del país, el Banco lanzó dos campañas *Enterprising Poland* dirigidas a las pymes, y *ABC of banking*, relacionados con los productos y servicios bancarios.



**Business Zone.** Juego online de educación financiera, para alumnos de educación secundaria.

### BRASIL

**Brincando na rede** Un programa que ofrece contenidos interactivos, herramientas y juegos con el objetivo de desarrollar en los niños el espíritu emprendedor y enseñarles a ahorrar.

**Portal de sostenibilidad** ([www.santander.com.br/sostenibilidad](http://www.santander.com.br/sostenibilidad)).

A través de este portal el Banco ofrece orientación financiera para clientes y sus familias y la sociedad en general.

**Curso online Life Finacial.** Un juego interactivo que incorpora conceptos básicos de finanzas y ahorro.

**Santander Response.** Una aplicación de Facebook a través de la cual el Banco resuelve dudas y preguntas financieras.

### CHILE

([www.sanodelucas.cl](http://www.sanodelucas.cl)) Santander lanzó en 2013 una plataforma digital para potenciar la educación financiera y fomentar conductas como el consumo responsable, el ahorro y el buen uso de los productos y servicios bancarios.

### ARGENTINA

**Programa de Introducción al Sistema Financiero.** El Banco desarrolla cursos para comprender para qué sirve y cómo funciona un banco, analizar la situación actual de la banca y cómo será su desarrollo futuro, y adquirir conocimientos prácticos sobre finanzas, productos bancarios y orientación comercial.

### EE.UU.

**Simple facts about your account.** El Banco incorpora en su web indicaciones y consejos para ayudar a los clientes a administrar sus cuentas de manera eficiente y ofrece información abierta y fácil de entender sobre educación financiera para los consumidores en general.

### Educación financiera

Santander mantiene un firme compromiso con la educación financiera, consciente de la necesidad de promover un mejor conocimiento sobre aspectos básicos de las finanzas en las distintas etapas de la vida de las personas. El objetivo es contribuir, entre otros fines, a transmitir a los niños el valor del dinero y del ahorro, a pre-

parar a los jóvenes que empiezan una vida independiente y a ayudar a las familias en la toma de decisiones básicas como la compra de una vivienda, la elaboración del presupuesto familiar o prepararse para la jubilación.

Por ello, Banco Santander incluye la educación financiera dentro de su estrategia corporativa de sostenibilidad,

a través numerosas iniciativas en cada uno de los países. Todas ellas tienen como objetivo transmitir y difundir una mejor educación financiera entre los empleados, los clientes y la sociedad en general, con especial atención a los niños y los jóvenes, así como a los colectivos más vulnerables o desprotegidos para contribuir a su inclusión social.



Santander Cultural, Porto Alegre, Brasil.

### Arte y cultura

Con una inversión de más de 14 millones de euros, Santander realiza una intensa actividad para la protección, conservación y difusión del arte y la cultura.

Fundación Banco Santander en España y Santander Cultural en Brasil, son los máximos exponentes de la inversión cultural que el grupo desarrolla.

#### Fundación Banco Santander

Durante el ejercicio 2013, Fundación Banco Santander ha organizado más de una decena de exposiciones, con 495.000 visitantes; ha editado 17 publicaciones con una tirada de más de 16.000 ejemplares y ha organizado numerosos conciertos y conferencias.

En el terreno artístico, Fundación Banco Santander ha vuelto a convertir un año más la Sala de Arte Santander en un espacio de referencia para el arte contemporáneo y el coleccionismo privado con la exposición *Cranford*

*Collection. Out of the House*. Al mismo tiempo, y manteniendo su apuesta por el arte más clásico, Fundación Banco Santander ha llevado una selección de la Colección Banco Santander al Museo Nacional de Wrocław (Polonia) y ha organizado en el Palacio Real de Madrid la exposición *De El Bosco a Tiziano. Arte y maravilla en El Escorial*.

En el campo de la música, la Fundación continúa su colaboración con instituciones como el Teatro Real de Madrid, la Fundación Albéniz o el Gran Teatre del Liceu de Barcelona, y ofrece también un programa de conciertos para familias en el auditorio de la Ciudad Grupo Santander.

El compromiso por la literatura de excelencia es otra de las señas de identidad de Fundación Banco Santander. A través de *Colección Obra Fundamental* y *Cuadernos de Obra Fundamental* contribuye a redescubrir y recuperar escritores en lengua castellana como Ramón Pérez de Ayala, Guillermo de Torre o Rosa Chacel.

Asimismo, Fundación Banco Santander continúa su apoyo al talento joven y la educación a través de tres concursos para jóvenes universitarios iberoamericanos (*Fototalentos*, *Talentos Design* y *Videotalentos*) así como a través del apoyo a proyectos pedagógicos como el programa educativo de MNCARS, los cursos de formación del profesorado del MACBA y a partir de 2013 el proyecto educativo para jóvenes de CA2M.

#### Santander Cultural Brasil

El Instituto Santander Cultural Brasil, a través de sus sedes en Porto Alegre y Recife, ofrece programas en las artes visuales, la cultura, la música, la educación, el cine y la reflexión. La oferta cultural se desarrolla en colaboración con universidades, gobiernos, organizaciones no gubernamentales y otras instituciones, cumpliendo así un papel de desarrollo e integración además de un papel educacional.



Exposición *De Cranach a Picasso*. Colección Banco Santander, Museo Nacional de Wrocław, Polonia.

A lo largo del año se han realizado diversas actividades como festivales, foros, exposiciones, talleres y cursos. La sede de Porto Alegre cuenta además con un Telecentro Cultural, que promueve la inclusión digital para la tercera edad. Por su parte, la sede de Recife mantiene una Biblioteca abierta al público, especializada en arte, arquitectura, moda y fotografía.

Asimismo, Santander Brasil continúa invirtiendo en el proyecto del *Museu do Amanhã* en Rio de Janeiro, que con una propuesta interactiva y utilizando tecnologías avanzadas, estimula la reflexión y el debate para un mundo más sostenible.

En Brasil, destaca también la exposición itinerante que está realizando el Banco de una selección de su colección de obras compuesta por 80 obras del modernismo brasileño. En 2013 se expusieron en Porto Alegre, Belo Horizonte y Brasilia.

## ■ OTRAS INICIATIVAS POR PAÍSES

### ARGENTINA

**Ciclo Vamos al Ballet**, patrocinio de 10 funciones de *El Cascanueces* y *las Princesas Encantadas*, y 20 funciones del ballet *Coppelia* y *Pinocho*, ambas en la Ciudad Cultural Konex.

**Proyecto Residencias Internacionales de Arte**, espacio multidisciplinar de uso común para que los artistas puedan realizar talleres, clases, eventos y cursos.

### MÉXICO

**Campaña Diviértete Leyendo**, programa para impulsar la lectura entre los niños.

### POLONIA

**BZ WBK Press Foto 2013** (9ª edición), premios a las mejores fotografías profesionales de prensa.

**5 senses eMotion** (3ª edición), programa que acerca el arte a personas con discapacidad.

**International Documentary Film Festival HumanDOC** (4ª edición), festival de cortometrajes que muestran realidades sociales como la exclusión social, el cambio climático, la ayuda internacional, etc.

### PORTUGAL

**Festival de Musica de Sintra** (48ª edición), celebrado en apoyo de jóvenes artistas.

**Ordem de S. Jerónimos**, exposición sobre la historia compartida entre Portugal y España (Jornadas Mostra Espanha 2013).



Proyecto de *Mejora del hábitat osoero en entornos mineros degradados*, Alto Sil, León, España.



Proyecto *La apicultura como restauradora de ecosistemas de montaña*, cordillera Cantábrica, España.

### Biodiversidad

Fundación Banco Santander prosigue con su labor de recuperación de espacios naturales degradados. Esta labor ha sido distinguida en la XIII edición de los Premios Ciudadanos con la entrega del galardón en la categoría de Sostenibilidad, que reconoce su importante contribución a la conservación del patrimonio natural.

Estos proyectos de recuperación incluyen un plan general de acción y un exhaustivo control durante varios años de las tareas de mantenimiento de la zona restaurada. Es el caso de la turbera de Roñanzas (Llanes, Asturias), la Reserva Ornitológica de El Planerón (Belchite, Zaragoza), la tejeda del barranco del Hocino (Riba de Saelices, Guadalajara), la cuenca alta del río Salobre (Hoz de la Vieja, Teruel), el embalse de Talaván (Comarca de Cuatro Lugares, Cáceres) y el bosque termófilo, laurisilva y pinar (Tenerife).

Destaca también en 2013 un proyecto pionero sobre la apicultura como restauradora de ecosistemas de montaña, realizado con FAPAS en Liébana (Cantabria).

Otra de las actuaciones en 2013 fue la presentación del proyecto de conservación *Mejora del hábitat osoero en entornos mineros degradados*, en el Alto Sil (León), realizado en colaboración con la Fundación Oso Pardo.

Además, el Banco cuenta con programas de voluntariado ambiental, como *Green Volunteering*, en el que los empleados de Polonia aportan sus ideas para llevar a cabo mejoras ambientales y la iniciativa *Reforestamos México*, por la cual en 2013 más de 500 personas incluyendo empleados y sus familias acudieron al ejido de San Lorenzo Acopilco para reforestar cuatro hectáreas de uno de los principales bosques que circundan la capital del país. Esta iniciativa contó con el apoyo de la ONG Reforestamos México y de un grupo de miembros de la comunidad.

**Situaciones de emergencia**

En 2013, Banco Santander donó 250.000 euros para atender las necesidades urgentes de la población afectada por el tifón Haiyan en Filipinas. Este importe se destinó, en colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores de España, a la financiación del flete de un avión, con material de ayuda sanitaria: personal (médicos y enfermeros), equipamiento y medicamentos.

A esa aportación institucional hay que añadir las campañas que el Banco puso en marcha para la recaudación de fondos entre empleados, clientes y accionistas en diferentes países del Grupo como España, EE.UU. o Reino Unido.

Este apoyo se une al que desde hace años viene realizando Banco Santander para apoyar a poblaciones afectadas por catástrofes naturales. En 2010, ya lo hizo en Haití y Chile, en 2011 en el Cuerno de África y en 2012 a los afectados por el huracán Sandy en EE.UU.



Campaña de recaudación de donaciones para la población afectada por el tifón Haiyan en Filipinas.

**■ OTROS APOYOS LOCALES A SITUACIONES DE EMERGENCIA**

**ARGENTINA**

En Argentina el Banco colaboró con los afectados por el fuerte temporal y las inundaciones del mes de marzo en la ciudad de Buenos Aires y en La Plata. El Banco y sus empleados donaron un total de 172.593 euros a Cruz Roja Argentina. Además, se donaron 265.498 euros a Cáritas para la capacitación de jóvenes voluntarios que atienden las necesidades de los niños damnificados por la emergencia y 66.374 euros más al Hospital Español para la reparación de equipos afectados durante la inundación.

**MÉXICO**

En México, Santander ayudó a los damnificados por la fuerte temporada invernal vivida durante los meses de septiembre y octubre, a través de distintas iniciativas con la alianza con la Fundación Vivienda se habilitaron los cajeros automáticos del banco para recaudar donativos de clientes y empleados con el objetivo de construir viviendas en las zonas más afectadas.

**EE.UU.**

En EEUU, el Banco y sus empleados donaron 132.749 euros a *The One Fund Boston* para ayudar a las víctimas de los atentados del maratón de Boston.

**BRASIL**

En Brasil, en 2013 se creó y publicó una nueva política de ayuda humanitaria que establece las líneas básicas de actuación del Banco y sus empleados para con las comunidades cuando se dan este tipo de situaciones de emergencia.



Iniciativa de voluntariado, Santander Totta, Portugal.

### Otras iniciativas

Santander también impulsa otras muchas iniciativas locales de apoyo a la comunidad con la participación de empleados y clientes.

Algunos ejemplos son:

- En Brasil, *Amigo do valor*, apoya los derechos de los niños en municipios de baja renta. En 2013, el programa recaudó más de 2,9 millones de euros, que fueron destinados a 56 municipios de 21 estados brasileños.

En la misma línea, Santander Brasil lanzó en 2013 *El Programa Idoso*, para ofrecer formación y apoyo técnico especializado a los Consejos Municipales de los Derechos de las Personas Mayores en Brasil. En 2013, 11 municipios recibieron apoyo y se estima que alrededor de 3.000 personas se beneficiarán de forma directa del programa.

- En España, la convocatoria de proyectos sociales solidarios es un concurso en el que cada año los empleados pueden presentar proyectos de diferentes ONG. En 2013, se presentaron 400 proyectos sociales, de los que resultaron ganadores ocho proyectos de ONG, que fueron

financiados por el fondo *Euros de tu nómina*, constituido por aportaciones de los empleados y el Banco. Cada ONG recibió más de 35.000 euros.

Así mismo, a través de las diferentes iniciativas de voluntariado, los empleados del Grupo han participado en más de 200 iniciativas con ONG, recaudado más de 100.000 euros, y recogido más de 26.000 kilos de alimentos para familias necesitadas.

- En México, *Fideicomiso Por los Niños* de México reúne fondos procedentes de los empleados y los canaliza a instituciones de apoyo a los niños más necesitados en los ámbitos de salud, alimentación y educación. En 2013, más de 10.000 empleados y el Banco donaron 486.383 euros para apoyar los proyectos de 74 organizaciones y beneficiar a 17.856 menores. De 1994 a 2013 la iniciativa ha apoyado a más de 400 instituciones.

Por su parte, *Santander Foundation UK* otorgó en 2013 1,6 millones de euros en ayudas a diversas organizaciones benéficas del Reino Unido que trabajan en los ámbitos de la educación, la formación y la capacitación financiera. Así mismo,

la fundación a través del programa *Community Plus* permite a clientes, empleados y organizaciones benéficas presentar proyectos de ONG para optar a una subvención de hasta 5.900 euros. En 2013, más de 2,9 millones de euros fueron otorgados a 528 entidades sociales. En total, *Santander Foundation UK* proporcionó ayudas en 2013 por 6,8 millones de euros.

Además, los empleados del Banco en Reino Unido también participan en la recaudación de fondos para organizaciones benéficas del país. En 2013 el fondo total fue de 2,4 millones de euros.

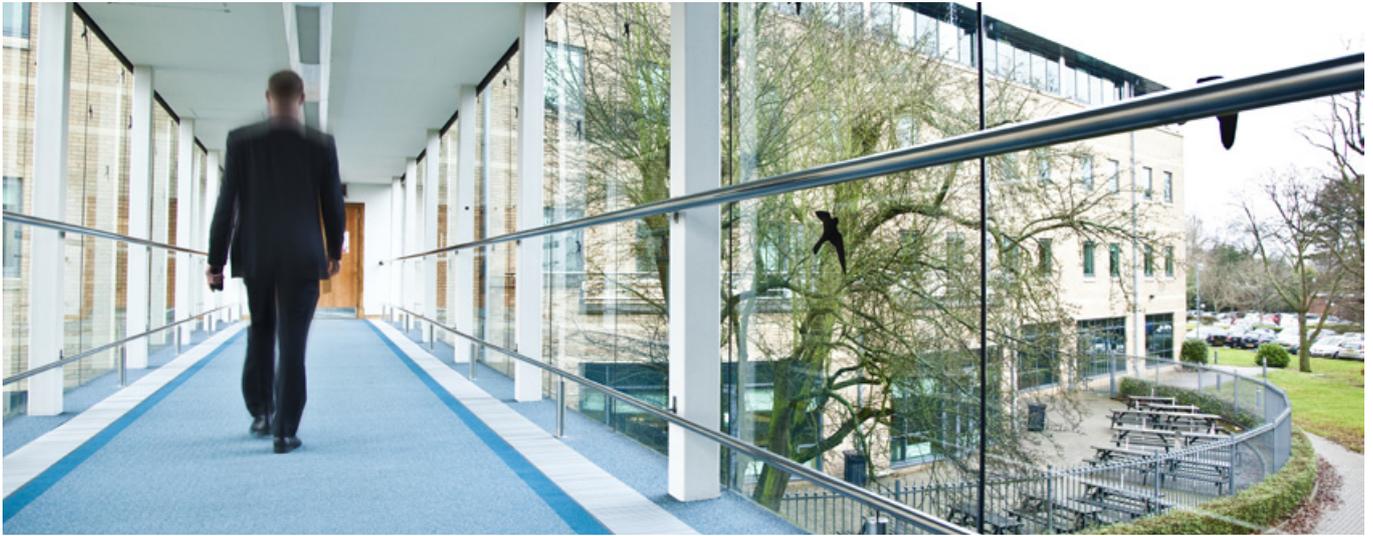
- Por último, a través de *Un techo para mi país* (Argentina), *Un techo para Chile* o el *Fideicomiso Vivienda* (México), el Banco ha apoyado en 2013 la construcción de cerca de 100 viviendas para personas sin hogar.



PROVEEDORES

# PROVEEDORES

Grupo Santander mantiene relaciones con sus proveedores basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, con foco en la optimización económica y asegurando la calidad de los servicios.



Sucursal de Santander en Leicester, U.K.

## ■ Balance 2013

- Ampliación de criterios de evaluación en la política corporativa de homologación, relacionados con el cumplimiento del Pacto Mundial y las certificaciones ambientales.
- Inicio del proceso de homologación de proveedores Santander Bank en Alemania.
- Publicación en la página web de Aqanima de los principios básicos de la relación de Grupo Santander con sus proveedores a través de su factoría de compras.
- Refuerzo de la formación de los equipos de Aqanima en España, Reino Unido, Alemania, Portugal y Brasil, incluyendo información específica sobre la estrategia de sostenibilidad del Grupo.
- Celebración de foros con proveedores en España, Reino Unido, Portugal, Argentina, Chile y Brasil.

## ■ Objetivos 2014

- Homologación de los proveedores procedentes de adjudicaciones directas aplicando criterios de sostenibilidad. En 2014 se desarrollará la 1ª Fase, implantándose en las principales geografías del Grupo.
- Implantación de un nuevo canal de comunicación con proveedores en la página web de Aqanima.
- Ampliación del alcance de la revisión del cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial a proveedores en Argentina, Chile y Alemania.
- Fomento de la relación con los proveedores a través de entrevistas presenciales.

### Grupo Santander y los proveedores

Banco Santander mantiene relaciones comerciales con una base de 5.700 proveedores homologados. En 2013, el Grupo tuvo un volumen de negociación con terceros a través del Modelo de compras de 4.382 millones de euros, de los que 2.254 millones de euros fueron gestionados a través de la plataforma *online* del Grupo, lo que representa un incremento del 5% frente al año anterior.

En total, en 2013, se realizaron 4.583 procesos de negociación, resultando adjudicatarios 3.583 proveedores. De estos proveedores, el 95%, aproximadamente, son proveedores locales, es decir, empresas que operan en el mismo ámbito geográfico en el que se realizan la compra, el servicio y la facturación.

### Gestión de riesgos en sostenibilidad

Una parte importante de la función de compras se desarrolla a través de Aquánima, sociedad especializada en compras y perteneciente al Grupo, que cuenta con un equipo de profesionales especializados en las distintas categorías de compras

Aquanima utiliza una metodología que le permite documentar los procesos de negociación en un sistema. Con esta metodología, queda garantizada la trazabilidad y la transparencia de todas las negociaciones independientemente de la estrategia utilizada para adjudicar, que puede ser *vía online* (negociación electrónica) u *offline*. Los ahorros conseguidos por Aquanima en 2013 ascienden al 12% sobre el volumen negociado.

Durante 2013, se han realizado varias actividades enfocadas a reforzar la gestión de nuestros procesos de compras y operativa interna bajo una óptica de sostenibilidad, así:

- Se está implantando en las distintas geografías del Grupo un nuevo modelo para reforzar aspectos de control de la función de compras. Este modelo se estructura en una serie de indicadores sobre puntos clave que arrojan alarmas de posibles desviaciones de los valores objetivo y permiten activar medidas correctoras. Los indicadores relacionados con compras están orientados a la gestión de proveedores, al cumplimiento de los procesos y al control del perímetro de acción de la función de compras.
- Con el objetivo de optimizar la gestión de proveedores con criterios responsables, este año se ha procedido a modificar en la Política de Homologación de Proveedores los aspectos relacionados con sostenibilidad, enfocándolos al cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial y ampliando la consideración de certificaciones relacionadas con la gestión ambiental, laboral y de responsabilidad social.
- La formación del personal de Aquanima en materia de sostenibilidad, también supone un refuerzo por integrar criterios de responsabilidad social en nuestra operativa interna. La formación ha sido realizada directamente por las áreas de Sostenibilidad de las entidades del Grupo donde han tenido lugar.

### Gestión de compras responsable

En los principales países en los que opera el Banco, el proveedor se compromete a respetar y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que el Grupo está adherido desde 2002.

Con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento de estos principios en su cadena de suministro, a finales de 2012 el Grupo solicitó a Deloitte una evaluación de los proveedores en España, Reino Unido, Brasil y México. Se seleccionó una muestra de proveedores aplicando criterios de riesgo, participando finalmente en la evaluación el 28% de los proveedores homologados en el año en dichos países. A dichos proveedores se les solicitó información sobre sus políticas y procedimientos en diversas materias para asegurar el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial. Como resultado de esta evaluación se puso de manifiesto que el 82% de los proveedores analizados cuentan con un Código de Conducta, el 97% exige una acreditación oficial a sus proveedores para evitar el riesgo de contratación infantil y el 76% tiene un Plan específico para la prevención del riesgo de fraude y la corrupción. Al objeto de continuar con este proceso, y extenderlo a otros países en los que el Grupo desarrolla su actividad, en este año se ha lanzado esta evaluación a una selección de proveedores del Grupo en Chile, Argentina y Alemania.

Al igual que los anteriores procesos, de nuevo se realizarán visitas *in situ* para evaluar el grado de cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial en algunos de los proveedores analizados.

## Comunicación y diálogo

Grupo Santander cuenta con diferentes canales para el diálogo con sus proveedores que le permite reforzar las relaciones existentes, conocer sus necesidades y anticiparse a sus demandas; estos son:

- El portal de proveedor, a través del cual se llevan a cabo las negociaciones, la gestión de la homologación de los proveedores y las solicitudes de información.
- Un buzón de contacto, donde pueden canalizar sus quejas o sugerencias y la propia página web de Aquanima (www.aquanima.com).

Adicionalmente, se realizan actividades concretas para potenciar la relación con los proveedores, tales como:

- Celebración de foros para identificar tendencias y mejores prácticas donde se invita a participar a proveedores de referencia del sector al cual está enfocado el foro. Cabe destacar que en la mayoría de estos eventos se incluye un panel específico sobre la estrategia de Santander en sostenibilidad.
- Entrevistas presenciales con los principales proveedores, donde se analiza la relación real que existe entre el Banco y el proveedor y donde se plantean propuestas de mejora en la optimización de los recursos y la calidad de los servicios.

## MODELO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

### 1. Segmentación: en función del nivel de gasto y el impacto en el negocio

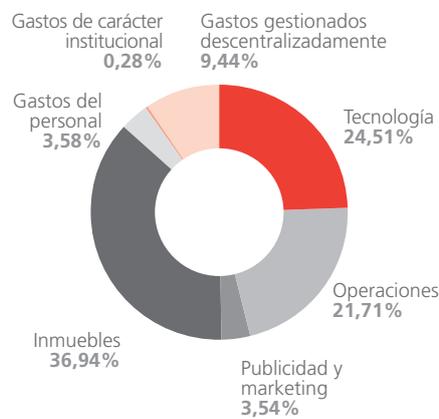
Dimensión	Segmento	Criterios
Gasto	Tier 1 Tier 2 Tier 3	Volumen monetario (a fijar en cada geografía)
Impacto en el negocio	Tier +	Categorías calificadas a nivel corporativo de alto impacto

### 2. Análisis: en función de la segmentación previa

Segmento	Análisis	Criterio para superar el análisis y homologar
Tier 3	Información mínima	Facilitar información requerida
Tier 2	Tier 3 más análisis técnico básico (incluye criterios de sostenibilidad)	Alcanzar puntuación requerida
Tier 1	Tier 2 más: - Análisis financiero - Análisis legal - Análisis fiscal	Alcanzar puntuación requerida y superar validaciones específicas
Tier +	Análisis similar a Tier 1	Alcanzar puntuación requerida, superar validaciones específicas y elaborar un plan de contingencia

## VOLUMEN GESTIONADO SEGÚN EL MODELO GLOBAL POR CONCEPTO DE GASTO

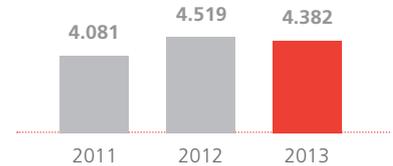
100% = 4.382 millones de euros



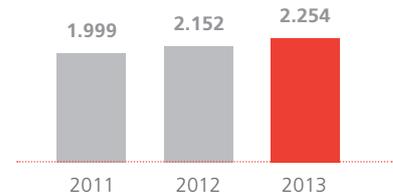
## COMPRAS

Millones de euros

Gestión de compras según el modelo global



Volumen de compra electrónica gestionada



## PRINCIPALES PROVEEDORES POR PAÍS

Número de proveedores por volumen adjudicado

	Brasil	España	México	Estados Unidos	Argentina	Reino Unido	Portugal	Chile	Alemania	Uruguay	Polonia	Otros países	Total
> 1.000.000 €	302	137	64	37	45	68	13	26	17	2	7	0	719
> 300.000 < 1.000.000 €	240	159	144	45	27	50	28	50	23	12	3	0	781
> 50.000 < 300.000 €	366	249	152	98	74	119	64	39	44	26	3	5	1.239
< 50.000 €	1.089	204	253	46	209	74	118	95	10	48	4	5	2.159
<b>Total*</b>	<b>1.997</b>	<b>749</b>	<b>613</b>	<b>226</b>	<b>355</b>	<b>311</b>	<b>223</b>	<b>210</b>	<b>94</b>	<b>88</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>4.898</b>

\* El total de los adjudicatarios ascendió a 3.583, algunos de los cuales tienen presencia en varios países



HUELLA  
AMBIENTAL

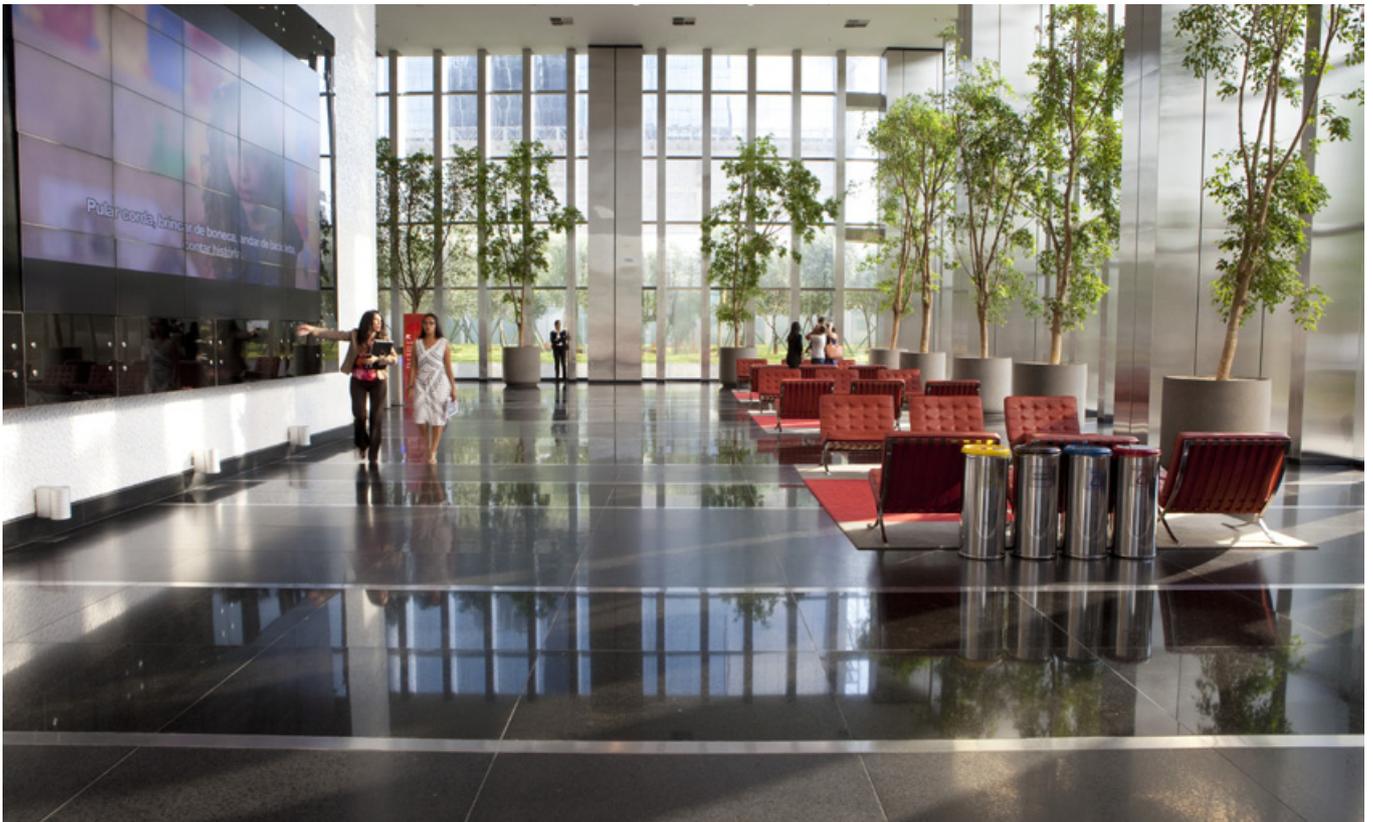


Santander

SELECT

# HUELLA AMBIENTAL

Grupo Santander identifica su impacto en el medio ambiente a través de un riguroso cálculo y control de su huella ambiental, es decir, de los consumos, residuos y emisiones derivados de las instalaciones del Grupo en todo el mundo.



## ■ Balance 2013

- Implantación de las mejores prácticas de sensibilización ambiental para empleados y puesta en marcha de iniciativas en los principales países del Grupo.
- Nuevo modelo de compensación de emisiones en Brasil y oferta de compensación para empleados y compradores de coches.

## ■ Objetivos 2014

- Avanzar en la optimización de la eficiencia energética de los inmuebles ocupados por el Grupo en los principales países.
- Desarrollar estrategias para reducir el consumo de papel

Como en años anteriores, Grupo Santander ha medido y cuantificado su huella ambiental. Para ello, se han definido una serie de indicadores de tres tipos: consumos, residuos y emisiones atmosféricas, que se miden, calculan y consolidan en todos los países en los que el Banco está presente. Estos indicadores se refieren a los edificios ocupados por los empleados del Grupo y a los desplazamientos que éstos realizan por motivos de trabajo.

El control de la huella ambiental, ha permitido al Banco desarrollar políticas y estrategias para reducir el consumo energético, otros recursos naturales y las emisiones atmosféricas.

En 2012 Banco Santander puso en marcha un proyecto de eficiencia energética 20-20-15 con el objetivo de reducir el 20% del consumo energético y el 20% de emisiones de CO<sub>2</sub> para 2015. Este proyecto corporativo se ha concretado en un plan de medidas de eficiencia y ahorro energético en los edificios y oficinas bancarias en los 10 principales países en los que está presente.

Además, los países pueden incorporar medidas adicionales que permitan avanzar más en la optimización de los consumos energéticos.

Las actuaciones contempladas en este plan incluyen, entre otras:

- Seguimiento de las emisiones directas e indirectas, consumos y residuos.
- Mejora de las infraestructuras de tecnología energética.

- Medidas para optimizar el transporte y reducir sus emisiones.
- Programas de concienciación para empleados.
- Compensación de emisiones (por ejemplo con programas de reforestación)

**Energía**

Banco Santander promueve el consumo energético procedente de fuentes renovables y el ahorro mediante iniciativas de eficiencia energética. Cabe destacar la Ciudad Grupo Santander en España (centro corporativo del Banco) como ejemplo emblemático de eficiencia energética.

Toda la energía consumida por el Banco en Reino Unido, procede de energías renovables como biomasa, energía eólica y otras formas de ener-

gía natural verde. En Brasil, parte de la energía consumida por dos edificios administrativos y ocho sucursales es abastecida por mini hidroeléctricas.

En Reino Unido se ha instalado una tecnología de *smart metering* que permite rastrear el consumo energético de todos los edificios, posibilitando su gestión para disminuir el desperdicio. Así mismo 599 sucursales implementaron acciones de eficiencia energética reduciendo un promedio de 15% del consumo por oficina.

En Portugal se instaló el sistema de *free cooling* en los edificios centrales, que se activa cuando la temperatura exterior es inferior a 20°C permitiendo apagar el sistema de climatización. Además, se instalaron detectores de presencia en las salas de reuniones, despachos, baños y archivos de 200 sucursales.



INDICADORES AMBIENTALES GRUPO SANTANDER<sup>1</sup>

Consumos	2013	2012	var. 13/12 (%)	2011
Agua (m <sup>3</sup> ) <sup>2</sup>	3.651.742	3.565.470	2,4	3.721.515
Agua (m <sup>3</sup> )/empleado	20,0	19,1	4,7	19,3
Energía eléctrica normal (millones de kWh)	858	1.002	-14,4	1.073
Energía eléctrica verde (millones de kWh)	433	294	47,3	234
Total energía eléctrica (millones de kWh)	1.291	1.296	-0,4	1.307
Energía eléctrica (miles de kWh)/empleado	7,0	6,9	1,4	6,8
Consumo directo de energía (GJ)	575.174	584.676	-1,6	547.145
Papel (t) <sup>3</sup>	30.228	28.515	6,0	29.606
Papel reciclado o certificado (t) <sup>3</sup>	20.429	16.592	23,0	18.166
Papel (t)/empleado	0,17	0,15	13,3	0,1
<b>Residuos</b>				
Papel y cartón (kg)	11.291.898	12.344.995	-8,5	15.429.740
Papel y cartón (kg)/empleado	61,7	66,1	-6,7	79,8
Envases, plásticos y latas (kg)	4.496.486	4.495.482	0,0	4.604.743
Envases, plásticos y latas (kg)/empleado	24,6	24,1	2,1	23,8
<b>Emisiones de gas de efecto invernadero</b>				
Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (teq) <sup>4</sup>	31.642	31.857	-0,7	30.272
Emisiones indirectas derivadas de electricidad de CO <sub>2</sub> (teq) <sup>5</sup>	290.346	342.928	-15,3	384.574
Emisiones indirectas derivadas del desplazamiento de empleados de CO <sub>2</sub> (teq) <sup>6</sup>	150.006	157.032	-4,5	152.012
Total emisiones de CO <sub>2</sub> (teq)	471.994	531.816	-11,2	565.468
Total emisiones de CO <sub>2</sub> (teq)/empleado	2,6	2,8	-7,1	2,9
<b>Empleados a 31 de diciembre de 2013 (n.º)</b>	182.958	186.763	-2,0	193.349

1. No se informa de los datos ambientales de los nuevos edificios adquiridos como consecuencia de la integración del Kredyt Bank en Polonia, ya que actualmente no tienen establecido un sistema de reporte de esta información.

2. Se informa exclusivamente del consumo de agua de la red pública.

3. 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. El papel certificado es aquel que proviene de bosques gestionados conforme a estándares de sostenibilidad internacionalmente reconocidos.

4. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo directo de energía (gas natural y gasóleo) y se corresponden con el Alcance o Scope 1, definido por el estándar GHG Protocol. Para el cálculo de estas emisiones se han aplicado los factores de conversión DEFRA.

5. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo de electricidad y se corresponden con el Alcance o Scope 2 definido por el estándar GHG Protocol. En 2013 se han empleado los factores de emisión de la IEA (International Energy Agency) del año 2011 (último disponible) y el factor de conversión ha sido 1,134 de CO<sub>2</sub> a CO<sub>2</sub> equivalente en ambos ejercicios (Fuente: DEFRA Guidelines). En 2012 los factores de emisión empleados son los de la IEA del año 2010. Se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde, consumida en España, UK y Brasil, lo cual ha supuesto una reducción de 165.079 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente en 2013 y 102.518 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente en 2012.

6. Estas emisiones incluyen las emisiones derivadas del desplazamiento de los empleados al puesto de trabajo en coche individual, vehículo colectivo y ferrocarril y de los viajes de negocio de los empleados en avión y en coche.

El desplazamiento de los empleados en vehículo individual al puesto de trabajo se ha estimado teniendo en cuenta el número de plazas de aparcamiento en los edificios de servicios centrales de cada uno de los países. No se reportan los datos de desplazamiento de los empleados en vehículo individual de Argentina, Polonia Zachodni ni Reino Unido por no estar disponible la información. Este año, a diferencia de 2012, no se incluyen los datos de desplazamiento de los empleados en vehículo individual de Brasil, que suponían en 2012, 4.082 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

El desplazamiento de los empleados en vehículo colectivo se ha calculado a partir de la distancia media recorrida por los vehículos alquilados por Grupo Santander para el transporte colectivo de sus empleados en los siguientes países: Alemania, Bahamas, Bélgica, España, Italia, México, Portugal, Uruguay, USA Sovereign y en el interior de los servicios centrales de España (CGS).

No se reportan los datos de viajes de negocio en avión de Miami ni los viajes de negocio en coche de Polonia Geoban, Miami, Puerto Rico y Suiza por no estar disponible la información.

Para el cálculo de las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados se han aplicado los factores de conversión DEFRA (DEFRA 2009 Guidelines to Defra/ DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting).

No se incluyen las emisiones derivadas del uso de servicios de mensajería, que requiere el estándar GRI en su Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (FSSS), ni las derivadas del transporte de fondos.

# 34%

de la energía consumida  
procede de energías  
renovables

# 11%

reducción global emisiones  
CO<sub>2</sub> respecto a 2012

# 23%

aumento del papel  
consumido reciclado  
o certificado

# 47%

incremento energía  
verde con mismo  
consumo energía total

**Papel**

El Banco ha puesto en marcha proyectos para la eliminación del papel en la actividad de banca comercial en España, Polonia, México y Brasil.

Entre estas actuaciones, destaca el proyecto *Banca sin papeles* en España, que durante 2013 promovió dos importantes iniciativas:

- **Dispositivos de digitalización de documentos:** se distribuyeron 3.300 dispositivos en prácticamente la totalidad de la red de oficinas que permiten eliminar las fotocopias y su envío posterior.
- **Lanzamiento de la firma digital en oficinas:** el uso de tablets en las oficinas bancarias se ha iniciado para la firma de contratos de cuenta para posteriormente cubrir otros productos como fondos, planes, seguros y tarjetas. Este proyecto finalizará en 2014 y permitirá ahorrar en la impresión, en el envío, digitalización y custodia del original.

En Reino Unido, se lanzó un proyecto para que los clientes de banca *online* pasen a recibir extractos digitales.

En Brasil, los extractos bancarios y la correspondencia están impresos en papel certificado FSC, con bajo impacto ambiental. Asimismo, Santander Brasil ofrece el servicio de Débito Directo Autorizado (DDA), que permite la presentación y pago de los recibos por medio electrónico y la consulta de las facturas y declaraciones por correo electrónico.

En Polonia, el Banco ofrece a sus clientes el servicio *e-Invoicing*, para el pago electrónico de las facturas, y el *e-Statements*, para el envío digital de la correspondencia. En 2012, el 72% de la correspondencia que emitió el Banco a sus clientes fue digital.

**Agua**

El Banco Santander adopta sistemas de recogida de agua de lluvia para riego en la Ciudad Grupo Santander en España, en el edificio corporativo



Sucursal de Santander en São Paulo, Brasil.

de Brasil y en más de 150 oficinas bancarias. Además estos sistemas se van incorporando en las reformas y construcciones de sucursales y edificios siempre que sean viables.

**Residuos**

El Banco desarrolla numerosas iniciativas para reducir y aprovechar energéticamente los residuos que genera.

En Estados Unidos se ha implementado el reciclaje de flujo único en 102 sucursales y edificios y en más de 700 sucursales toda la documentación con información confidencial es destruida y reciclada.

En Reino Unido, la energía obtenida a partir de los residuos orgánicos de restaurantes se vierte a la red nacional. Además, se recicla el 98% de los residuos de papel, plástico, aluminio originados en las oficinas y sucursales.

En Brasil, se redujo el 70% del peso de los residuos generados en los cuatro restaurantes del edificio sede al procesarse por un sistema de compostaje ubicado en el mismo edificio.

**Gases efecto invernadero / compensación de emisiones**

Durante 2013 el Banco redujo sus emisiones en un 11% respecto a 2012 fundamentalmente por la compra de energía eléctrica verde.

En Chile se han compensado las emisiones generadas por el desplazamiento de los empleados con motivo de la convención de directivos. Esta iniciativa recibió el sello *Carbono Neutral* de la empresa *The Carbon Neutral Company*.

Santander Brasil compensó en 2013 las emisiones generadas por su actividad, comprando créditos de carbono en el mercado voluntario provenientes de proyectos con buen desempeño social y ambiental.

En 2013 se realizó una auditoría externa en las áreas plantadas a través del programa *Floresta Santander*, con el cual el Banco en Brasil compensó sus emisiones del 2009 al 2012, realizando recomendaciones para el mantenimiento de las áreas para perpetuar la foresta plantada.

Santander Chile y Brasil tienen programas que estimulan a los empleados a compartir vehículos para el desplazamiento al trabajo. En Brasil los 572 participantes tienen un descuento de aproximadamente el 50% en el precio de estacionamiento.

**Sensibilización de empleados**

Con el objetivo de sensibilizar a los empleados del Banco en el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, se han llevado a



Ciudad Grupo Santander, Boadilla del Monte.

cabo campañas específicas tanto a nivel corporativo como en diferentes países:

- El Banco puso a disposición de todos los empleados, el estudio interno *El reto ambiental*, que explica, entre otros temas, los principales desafíos ambientales del Grupo y las diversas iniciativas que el Banco lleva a cabo para la protección del medio ambiente. Incluía un decálogo de buenas prácticas ambientales a tener en cuenta en la vida personal y en la laboral.
- En Reino Unido, la campaña *Go Green*, informó a los empleados sobre buenas prácticas de uso de energía, residuos y viajes, 446 empleados participaron en *roadshows* internos, y 722 se inscribieron para ser *Green Champion* y liderar la campaña, representando un aumento de 227% respecto a 2012.
- En Brasil, más de 10.000 empleados, participaron en la competición *Sustentabilidade para todo lado* contestando unos tests sobre prácticas de sostenibilidad del Banco y enviando

una experiencia personal relacionada con el tema. Las sucursales también participaron demostrando su desempeño en calidad de servicio, ahorro energético y financiación de proyectos ambientales. Por otro lado, el desempeño en indicadores ambientales y sociales tiene un peso en el cálculo de la remuneración variable de los empleados que trabajan en la red de sucursales. Algunos de los indicadores que se miden son: el uso de recursos naturales, emisiones de gases efecto invernadero, calidad de vida y desarrollo de equipos.

- En Portugal, la campaña *Dê uma pausa ao planeta* fomenta las buenas prácticas en la reducción de consumos en las oficinas.
- En Argentina, México y Polonia se realizaron campañas de comunicación para concienciar a los empleados sobre temas diversos como la eficiencia energética y el uso de recursos naturales para la obtención de certificaciones ambientales.
- En Polonia, con la iniciativa *Cell*

*phone collection*, se recolectaron residuos electrónicos de las 998 sucursales, y en Brasil y Chile, se recogen pilas y baterías usadas en la red de oficinas del Banco. Ambas iniciativas involucran tanto a empleados como a clientes.

#### Otras iniciativas

- Certificaciones de sistemas de gestión ambiental u otras certificaciones en los centros corporativos del Brasil, Chile, España, México, Portugal, Reino Unido y en todas las sucursales de Polonia.
- Participación en iniciativas internacionales relevantes, como la Cumbre Climática de Varsovia 2013 (COP19).
- Participación por cuarta vez en la iniciativa *La Hora del Planeta*, campaña de sensibilización a nivel mundial organizada por World Wild Fund (WWF) apagando las luces de más de 50 edificios representativos y oficinas en Alemania, Argentina, Bélgica, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, Holanda, México, Polonia, Portugal, y Reino Unido.



INICIATIVAS DE  
SOSTENIBILIDAD  
POR PAÍSES

# INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD POR PAÍSES

## España



- Más de 22.000 clientes particulares con problemas económicos se han beneficiado de la moratoria hipotecaria ofrecida por el Banco.
- El Banco lanzó el plan 10.000 para financiación a empresas e instituciones.
- El Banco firmó con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) diversas líneas de crédito para la financiación de inversiones en pymes, en el sector educativo y contra el desempleo juvenil, en infraestructuras, y para proyectos de eficiencia energética en hoteles, por un importe total de 400 millones de euros.
- Adhesión a la estrategia de emprendimiento y empleo joven 2013/2016 del Gobierno de España, para la puesta en marcha de actuaciones que faciliten el acceso de los jóvenes al mercado de trabajo.
- 5.000 nuevos estudiantes se beneficiaron en 2013 del programa prácticas en pymes (el doble que en 2012). Y el Banco anunció su compromiso para ampliar el programa en otras 5.000 tanto en 2014 como en 2015.
- Más de 1.450 voluntarios del Banco participaron en la gran recogida de alimentos organizada por la Federación Española de Bancos de alimentos.
- La VI Convocatoria de Proyectos Sociales contó con la participación de cerca de 400 ONG. El Banco y sus empleados aportaron 280.000 euros a los 8 proyectos ganadores.

## Portugal



- Celebración de la 5ª carrera Santander eres tú.
- Participación de 350 voluntarios en la 10ª edición del programa *Pan de Todos* en la ayuda de personas sin recursos.
- Un total de 1.300 operaciones de financiación a micro productores de energía por un valor de 35 millones de euros.
- Firma de un acuerdo con el BEI, en el financiamiento de pequeñas y medianas empresas.
- Fomento de la educación financiera a través del uso de redes sociales.
- Instalación de sistema de *free cooling* en los edificios y sucursales para el fomento del ahorro energético.

## Alemania



- Celebración del 2º comité local de sostenibilidad.
- Firma de 4 nuevos convenios con universidades alemanas.
- Financiación de 479 vehículos híbridos.
- Puesta en marcha de iniciativas en la ayuda a jóvenes a encontrar un primer empleo.
- Recaudación de más de 100.000 euros durante la *Semana Santander eres tú*.

## Polonia



- Firma de 8 nuevos convenios de colaboración con las universidades más prestigiosas del país.
- Un total de 30 oficinas cuentan ya con el certificado *Green Office* otorgado por la institución *Our Earth Foundation*.
- Mejoras en la accesibilidad de oficinas a través del programa *Service without barriers*.
- Fomento del arte y la cultura entre Zachodni WBK Bank y la Fundación Banco Santander.

## Reino Unido



- Entrega de 100 becas Fórmula Santander a estudiantes británicos.
- Un total de 350 empresas beneficiadas a través del programa *Breakthrough*.
- Más de 1.500 participantes en el programa de voluntariado corporativo *Community Days*.
- Lanzamiento de los programas *Together we're Greener* y *Reduce your Carbon Footprint* para la concienciación de empleados en la reducción de los consumos de electricidad y papel.
- *Santander Foundation* invierte un total de 6,8 millones de euros en apoyo a instituciones benéficas.

## Estados Unidos



- Implementación de tecnologías avanzadas en la mejora de la accesibilidad en sucursales y cajeros.
- Fomento de la multicanalidad entre los clientes para el pago de facturas y uso de la banca móvil y *online*.
- Donación de un total de 132.749 euros en ayuda a las víctimas de los atentados del maratón de Boston.
- Puesta en marcha de iniciativas en la reducción del consumo de papel en 102 sucursales y edificios ejecutivos.

## Brasil



- Financiación de proyectos de eficiencia energética para grandes empresas y pymes, en el tratamiento de agua, vertidos, y mejora de la accesibilidad.
- La cartera de microcréditos alcanzó un volumen de 93,6 millones de euros, con un total de 124.799 clientes activos.
- Celebración de encuentros con diferentes empresas proveedoras para promover prácticas que reducen riesgos sociales, ambientales y éticos contribuyendo para la mejora de la competitividad y productividad de las empresa.
- Un total de 2,9 millones de euros recaudados a través del programa *Amigo do Valor* con la participación de 33.344 empleados y clientes para el beneficio de niños y adolescentes en 56 municipios a lo largo del país.
- Con el Programa *Reduza e Compense*, los clientes financiadores de vehículos, vieron compensadas las emisiones de los primeros 1.000 kilómetros realizados, en total el Banco compensó 65 mil toneladas de crédito de carbono, un 66% más que 2012.

## México



- Lanzamiento del proyecto Santander Pymes en la financiación de pequeñas y medianas empresas latinoamericanas.
- Más de 290.000 euros recaudados a través del programa *Fideicomiso Por los Niños de México*.
- Fomento de la multicanalidad a través del programa *Firma Vocal* que permite a los clientes dejar de usar contraseñas para acceder a su banca telefónica e identificarse con su voz. Este innovador servicio beneficiará a más de 5 millones de clientes en México.
- Apertura de 88 nuevas oficinas, en diversas zonas del país, lo que representó la creación de 1,100 nuevos empleos.
- Participación de un total de 460 empleados y familiares en programas de reforestación en diversas zonas del país.

## Chile



- Un total de 224,9 créditos concedidos a 81.102 microempresarios.
- Hipotecas Online: nueva herramienta que permite a los clientes que hayan concluido el pago de su crédito hipotecario, solicitar su alzamiento vía e-mail.
- Entrega de más de 330 becas de movilidad internacional en apoyo a emprendedores a través del *Premio Visión Emprendedora 100K*.
- Lanzamiento de programa *Sanodelucas* para potenciar la educación financiera.

## Argentina



- Desarrollo del programa *Pymes en Transformación* para potenciar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas a través de la profesionalización de su gestión, ofreciendo conocimientos y recursos tecnológicos.
- Participación de más de 140 empleados en la construcción de viviendas a través del programa *Un Techo para mi País*.
- Campañas de sensibilización interna para el fomento de la eficiencia energética mediante el apagado de luces y equipos informáticos.

A close-up photograph of a person's hands writing on a white document with a red pen. The person is wearing a dark grey long-sleeved shirt. The document is resting on a red surface, and the background is blurred, showing a red wall and a desk with a red object. A red rectangular box is overlaid in the top right corner, containing the word "EVALUACIÓN" in white capital letters.

EVALUACIÓN

# EVALUACIÓN

El compromiso de Banco Santander con la sostenibilidad se pone de manifiesto a través de las diversas iniciativas en distintos ámbitos que se han presentado en este documento. Pero, además, es muy importante valorar dichas iniciativas tanto internamente como externamente. Este apartado presenta las diversas herramientas con las que cuenta el Banco para valorar su desempeño en sostenibilidad. Todos estos procesos y resultados han sido auditados por Deloitte.

## Cuadro de mando

El cuadro de mando de Banco Santander representa los asuntos que el Banco considera más relevantes en sostenibilidad. Estos asuntos han sido identificados a partir del estudio

de materialidad que realiza el Banco anualmente y la estrategia y prioridades de actuación consensuadas en el comité de sostenibilidad para cada uno de los ámbitos de sostenibilidad.

El siguiente cuadro presenta estos aspectos, así como un resultado de autoevaluación realizada por el Banco y los elementos y fundamentos que justifican dicho valor.

### CUADRO DE MANDO DE LA SOSTENIBILIDAD DE BANCO SANTANDER

● NIVEL ALTO ● NIVEL MEDIO ● NIVEL BAJO

Aspectos	Auto evaluación	Fundamentos
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>		
Funcionamiento y composición del consejo	●	Consejo equilibrado, diverso, renovado y alto grado de participación. Realización de una auto-evaluación del Consejo con el apoyo de un tercero independiente.
Transparencia y comunicación	●	Información corporativa por encima de requerimientos legales. Canal de denuncia para empleados en varios países.
Riesgo reputacional	●	Oficina corporativa y oficinas locales de gestión del riesgo reputacional. Comité comercialización, consultivo y de seguimiento.
<b>CLIENTES</b>		
Clientes	Mejores prácticas y gestión del conocimiento	● Creación de la división global de banca comercial. Creación de un plan integral de experiencia de marca.
	Canales y accesibilidad	● Mejora en la accesibilidad a los diferentes canales y a productos y servicios. Crecimiento 94% usuarios banca móvil en 2013. Mejoras en accesibilidad de oficinas y edificios.
	Calidad de servicio y satisfacción; Incidencias y reclamaciones	● Ampliación del modelo corporativo de calidad. Mejora de la atención al cliente (86,9% satisfacción global). Mejora en la gestión de las reclamaciones en Chile, España, Portugal y Reino Unido.
Análisis del riesgo social y ambiental en operaciones de crédito	Aplicación Principios del Ecuador en operaciones de crédito	● Nuevo alcance Principios del Ecuador (EPIII): participación activa en grupos de trabajo de la Asociación y adaptación interna de los nuevos requerimientos.
	Análisis del riesgo social y ambiental en Brasil	● Iniciativa pionera en el mundo a los clientes de banca corporativa: mas de 2.000 clientes y operaciones.
	Análisis del riesgo social y ambiental en España	● Valoración riesgo ambiental en 100% empresas carterizadas (44.048 clientes).
Productos y servicios	Soluciones financieras en contexto de crisis: apoyo a pymes y particulares	● Numerosas iniciativas de apoyo a pymes y particulares en varios países (Becas Pyme en España, Breakthrough en UK, Santander Emprendedor en Brasil).
	Microcréditos	● Un total de 331,8 millones de euros en créditos a microemprendedores.
	Financiación de energías renovables	● Entre los líderes en financiación y promoción de energías renovables. 4.747 MW financiados en diversos países.
	Otros productos financieros que apuestan por la protección del medio ambiente	● Productos y servicios para agricultura y ganadería sostenibles, vehículos eléctricos e híbridos, mercados de carbono, etc.
	Gestión de activos	● 48.053 millones de euros: 33% del total del patrimonio gestionado por Santander Asset Management a nivel global bajo criterios PRI (Principles for Responsible Investment).
Seguros responsables	● Adhesión a los PSI en enero de 2014 (Principios del Aseguramiento Sostenible de Naciones Unidas).	

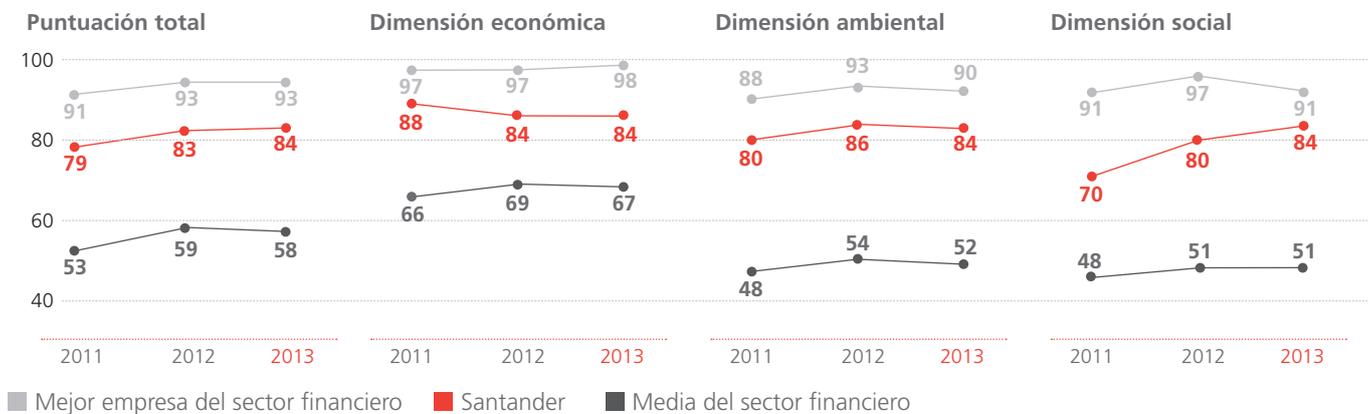
Aspectos	Auto evaluación	Fundamentos
<b>ACCIONISTAS E INVERSORES</b>		
Índices bursátiles sostenibles	●	Renovación con categoría bronce de la presencia en DJSI.
Derecho de los accionistas	●	Igualdad de derechos y participación informada en las juntas.
Relación con inversores	●	Diálogo fluido y permanente con inversores especializados en asuntos éticos, sociales y ambientales. 600 reuniones con inversores.
<b>PROFESIONALES</b>		
Empleo estable	●	Estabilidad de la plantilla. 97% de contratos indefinidos en el Grupo.
Formación	●	606 euros invertidos por empleado. 98% de la plantilla ha recibido formación en 2013.
Apoyo al talento	●	Puesta en marcha de un nuevo modelo de gestión del talento y liderazgo: 6 proyectos corporativos. 10,4% de personal promocionado sobre la plantilla total.
Igualdad y conciliación	●	El 55% del total de empleados y 32% de los directivos son mujeres.
Prevención de riesgos laborales	●	Modelo de salud Santander. Evaluaciones periódicas de los centros de trabajo.
Voluntariado corporativo	●	58.689 empleados voluntarios, equivalentes al 32,1% de la plantilla del Grupo.
Diálogo con los sindicatos	●	Durante 2013 se han mantenido alrededor de 40 reuniones con representaciones sindicales.
<b>INVERSIÓN SOCIAL</b>		
Apoyo a la educación superior	●	Inversión de 142 millones de euros, incremento de un 9,2% respecto 2012.
Programas de becas	●	22.422 becas y ayudas concedidas en 2013, 66.422 becas de enseñanza a distancia.
Universidades	●	Consolidación de los premios Emprendedores y la Red. Empresa como referencia en emprendimiento universitario. Publicación de 2.9 millones de ofertas de empleo en Universia y 1.174.362 empleos intermediados para jóvenes.
Innovación	●	4.460 proyectos de colaboración con universidades y centros de investigación de todo el mundo.
Educación infantil	●	Iniciativas locales que apoyan y fortalecen los distintos programas educativos de cada país.
Inversión en la comunidad	●	Más de 170 emprendedores y microemprendedores sociales apoyados en Argentina, Brasil y Chile.
Plan Corporativo de Educación Financiera	●	Iniciativas locales de educación financiera en España, Reino Unido, Brasil, Chile, Polonia y Estados Unidos.
Arte y cultura	●	Firme compromiso con el arte y la cultura a través de las Fundaciones del Grupo.
<b>PROVEEDORES</b>		
Procesos para identificar riesgos	●	Cálculo automático de alertas en la plataforma de compras para las categorías de mayor riesgo (Tier +).
Transparencia de los procesos de compras	●	Información detallada de todos los procesos de negociación.
Medidas para gestionar los riesgos en sostenibilidad	●	Revisión del cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial a proveedores en Argentina, Chile y Alemania. Formación de equipos de compras.
Comunicación y diálogo	●	Incremento de los Foros de Proveedores y extensión a otros países.
<b>HUELLA AMBIENTAL</b>		
Huella ambiental y plan de ahorro energético	●	Reducción de consumo eléctrico y emisiones. Plan estratégico 20-20-15 para el periodo 2013-2015.
Formación y concienciación	●	Lanzamiento del reto ambiental a nivel global y campañas de sensibilización en diversos países (Argentina, Brasil, España, México, Polonia, Portugal y UK).

## Presencia en índices de sostenibilidad

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

### PRESENCIA EN ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD

Evolución de la acción Santander en el DJSI World Index en 2011, 2012 y 2013



Santander forma parte de los principales índices bursátiles que analizan y valoran las actuaciones de las empresas en sostenibilidad. Entre ellos, cabe destacar por su importancia el Dow Jones Sustainability Index y el FTSE4Good.

En 2013, Banco Santander, ha renovado por decimotercer año consecutivo su presencia en el Dow Jones Sustainability Index, y se encuentra entre las 15 entidades financieras más sostenibles según este índice, de entre casi 200 entidades analizadas. Con una puntuación total de 84 puntos Santander es, además, el banco español con mejor puntuación.

Los resultados de Banco Santander en la última revisión del índice han aumentado en 1 punto con respecto a 2012. Son especialmente positivos los resultados obtenidos en criterios como las distintas políticas corporativas, entre otras, la política de lucha contra la corrupción; la estrategia de cambio climático y la gestión ambiental, las

prácticas de desarrollo del talento; la acción social; la educación; la gestión de riesgos y la gestión de marca.

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

### Carbon Disclosure Project

Banco Santander es signatario del Carbon Disclosure Project (CDP) desde 2007. El CDP es el estándar internacional referente sobre el *reporting* de información relativa al cambio climático de las empresas. Esta iniciativa estuvo apoyada en 2013 por 722 inversores institucionales (representando 87 trillones de dólares americanos en gestión de activos).

En 2013, el Banco obtuvo una puntuación de 84 sobre 100 en la valoración de la calidad de la información publicada y una B (segunda máxima puntuación) en la valoración del desempeño en medio ambiente. Además, desde 2012 cumplimenta el CDP Water.

MEMBER OF  
**Dow Jones Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM



FTSE4Good

CARBON DISCLOSURE PROJECT

## Proceso de elaboración del informe de sostenibilidad

### Alcance

El presente informe de sostenibilidad es el undécimo documento anual que publica Banco Santander dando cuenta de sus compromisos en sostenibilidad, y se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013. Desde el año 2003, el informe de sostenibilidad ha sido verificado por Deloitte S.L., una firma independiente que también ha auditado en los citados ejercicios las cuentas anuales del Grupo.

Este informe se considera la herramienta de comunicación más destacada del Grupo en sostenibilidad, y se complementa en el apartado de sostenibilidad de la web [www.santander.com](http://www.santander.com) y con los informes locales de los distintos países del Grupo.

En su preparación, 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.

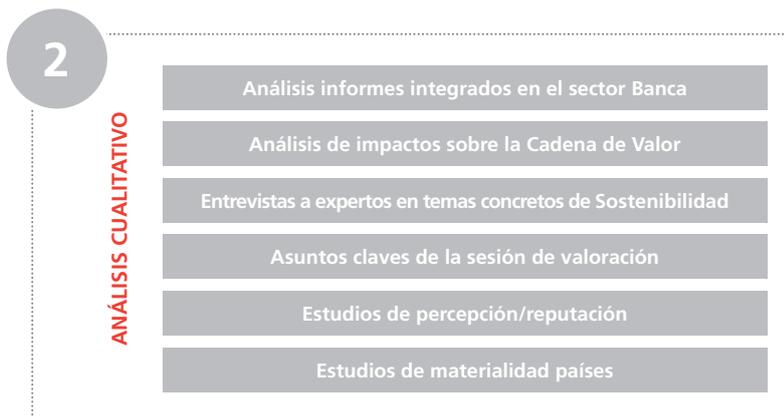
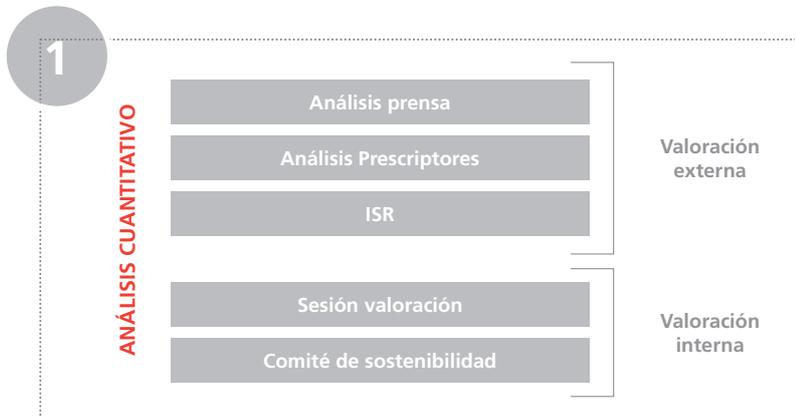
Se realiza un especial seguimiento de los cuestionarios y recomendaciones de los principales índices sostenibles (Dow Jones, FTSE4Good, etc.) para identificar las áreas de mejora y dar respuesta en este informe de sostenibilidad.

Este documento, además, cubre las actividades relevantes del Banco en las áreas geográficas en las que está presente: Europa continental, Reino Unido, EE.UU. y Latinoamérica.

La información económica se presenta siguiendo la definición de Grupo Santander a efectos contables; la información social y ambiental se ha elab-



Sucursal de Santander, Madrid, España.



borado siguiendo la misma definición, siempre y cuando estuviera disponible.

Los principales cambios en el perímetro de consolidación de la información en 2013, han sido la integración en España de Banesto y Banif en Banco Santander S.A, así como el acuerdo entre Santander y KBC en la fusión de Bank Zachodni WBK y Kredyt Bank en Polonia.

### Temas relevantes

Banco Santander mantiene un diálogo activo con sus grupos de interés internos y externos (accionistas, clientes, empleados, proveedores y la sociedad) para identificar los temas que les preocupan. Complementariamente, se ha realizado un estudio para identificar los aspectos económico, social y ambiental a los que se da respuesta en este Informe de Sostenibilidad.

El estudio parte de dos premisas, en primer lugar identificar los asuntos relevantes y en segundo lugar cómo incorporar homogéneamente las opiniones de los principales grupos de interés en los países en los que el grupo desarrolla su actividad. Como punto de partida se consultaron las guías de la versión G4 de GRI y el criterio "qué es importante y donde es importante", así como la relación de todos aquellos asuntos identificados como relevantes para el sector financiero en el documento de *GRI Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?*. Finalmente se revisaron los temas incluidos en el DJSI para el sector, ya que es uno de los índices de responsabilidad corporativa más reconocidos e importantes en la gestión de sostenibilidad de Grupo Santander.

Se llevó a cabo un análisis cuantitativo y cualitativo para poder obtener el foco que permitiese atender los aspectos más importantes de RSC dentro del Informe de Sostenibilidad del año 2013.

Para el análisis cuantitativo se recopiló información de las siguientes fuentes:

1. Revisión exhaustiva de prensa nacional e internacional.
2. Consultas a los prescriptores internacionales, esto es, organizaciones con capacidad de influencia en determinados públicos con sus opiniones y finalmente se valoró la opinión de índices para inversiones socialmente responsables como DJSI, FTS4Good y Vigeo.
3. Sesión de valoración interna con la participación de diferentes áreas, sobre temas de RSC.
4. Análisis de los temas tratados en el comité de sostenibilidad.

El objetivo de estos dos últimos puntos fue obtener *inputs* sobre las percepciones internas de los temas de sostenibilidad más relevantes para Grupo Santander.

Para el análisis cualitativo se recopiló información de las siguientes fuentes:

1. Entrevistas a expertos en aspectos concretos de sostenibilidad, la intención es conocer cuáles son los principales retos para el sector financiero, y cuál es el desempeño del Grupo Santander en materia de Sostenibilidad.
2. Revisión de estudios de percepción y reputación de organizaciones influyentes para el sector. Como se indicó al comienzo, el objetivo de todas estas consultas y estudios es disponer de multitud de opiniones que permitan identificar qué y dónde es importante para el Grupo.
3. Estudio interno para establecer qué asuntos están teniendo mayor visibilidad e importancia para el sector financiero.
4. Se elaboró un *benchmark* de los informes integrados de los bancos pioneros en la publicación de estos informes.
5. Se llevó a cabo el análisis de impactos sobre la cadena de valor del

### ASPECTOS RELEVANTES IDENTIFICADOS

- Transparencia en la información sobre productos y servicios
- Mecanismos de medida de satisfacción de clientes
- Inversión en la comunidad
- Soluciones financieras en el contexto de crisis (moratoria hipotecas)
- Evaluación del impacto social y/o medio ambiental en el desarrollo de productos
- Desarrollo de capacidades de empleados
- Creación de empleo
- Control de emisiones y reducción de consumo (medio ambiente)
- Mejora de la accesibilidad de productos y servicios e información
- Control de prácticas sostenibles de los proveedores
- Educación financiera
- Microcréditos
- Mecanismos de control y gestión de riesgos

Grupo Santander, localizando donde se sitúan los impactos derivados de las operaciones, lo que supone una primera aproximación al enfoque del GRI G4.

Una vez que se concluyeron los análisis cualitativos y cuantitativos comentados, se obtuvo una matriz de asuntos relevantes que ha permitido evaluar el grado de importancia de los diferentes temas identificados. El resultado de estos esfuerzos se ve reflejado en los contenidos que se incluyen dentro del Informe de Sostenibilidad para el año 2013.



Sucursal de Santander, Madrid, España.

### Áreas de atención

Uno de los aspectos identificados como más importante tanto desde el punto de vista externo como interno, es la transparencia en la información a clientes sobre productos y servicios. Tras el impacto de la crisis económica, este resultado refleja el deterioro de la confianza de usuarios e inversores, tanto en las entidades financieras como en las autoridades supervisoras.

Bajo la perspectiva de integridad, el tema más relevante ha resultado en el establecimiento de mecanismos de control y gestión de riesgos para el sector Banca.

Un aspecto muy importante es la inclusión financiera a través de productos y servicios, específicamente todo lo que está relacionado con el acceso a servicios financieros para los colectivos más vulnerables (desfavorecidos, ancianos, jóvenes, poblaciones aisladas) y la promoción de los microcréditos.

Considerando los resultados de este ejercicio y la importancia que tiene los impactos de la cadena de valor dentro las operaciones del Grupo Santander, se seguirá avanzando en el análisis de temas relevantes, profundizando en aspectos tales como proveedores y clientes, así como en las diferentes áreas geográficas.

## Índice de contenidos GRI

Para más información consultar la tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web [www.santander.com](http://www.santander.com)

### ■ ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1	p. 4-5
1.2	p. 103-104

### ■ PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	p. 114
2.2	p. 47-57 del Informe Anual
2.3	p. 8-9; p.28-37 del Informe Anual
2.4	p. 272 del Informe Anual
2.5	p. 8-9; p.28-37,61 del Informe Anual; p.322-323 y Nota 3.c del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (p. 61-62)
2.6	p. 47; p.272 del Informe Anual
2.7	p. 8-9; p. 44-57 del Informe Anual
2.8	p. 8-9, 47-48, 53
2.9	Nota 3 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (p. 54-62)
2.10	p. 5, 14, 82

### ■ PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3.1	p. 103
3.2	p. 103
3.3	p. 103
3.4	p. 114
3.5	p. 103-104
3.6	p. 103
3.7	p. 8, 20, 25, 27, 29, 58, 60, 76, 92, 103
3.8	p. 103; Nota 2b del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (p. 23-24)
3.9	p. 8, 25, 27, 59, 73, 92
3.10	p. 27
3.11	p. 103
3.12	p. 106-110
3.13	p. 103, 112-113

**GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS**

4.1	p.16-17, p. 60-83 del Informe Anual; p. 274-289 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales
4.2	p. 68-74 del Informe Anual; p.300 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales
4.3	p. 71 del Informe Anual
4.4	p. 48-50, 61; p. 84-85 del Informe Anual
4.5	p. 77 del Informe Anual; p. 341 y Nota 5 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (p.63-66); p. 7-17 del Informe de la Comisión de nombramientos y retribuciones.
4.6	p. 77-82 del Informe Anual; p. 300 y 323-324 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales
4.7	p. 298 y 317-318 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales
4.8	p. 6, 12-13, 62
4.9	p. 12-13, 18-20, 62 y 314-319 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales
4.10	p. 349 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales
4.11	p. 18-20, 42-44; p.178-179 del Informe Anual; p.160-207 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales
4.12	p. 13, 39-40, 42, 102
4.13	p. 13, 102
4.14	p. 103-104
4.15	p. 103-104
4.16	p. 103-104
4.17	p. 103-104

## Enfoques de gestión e indicadores centrales de desempeño

Para más información consultar la tabla de indicadores GRI del apartado de sostenibilidad de la página web [www.santander.com](http://www.santander.com)

### INDICADOR GRI G3 Dimensión económica

Desempeño económico (páginas 7, 8-9, 12, 18-20)		Alcance	Verificación
EC1	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>	Grupo	✓
EC2	Páginas 12, 36-37 y 93 Informe CPD Climate Change de Banco Santander S.A correspondiente a 2013 (pregunta 2.2).	Grupo	✓
EC3	Página 61 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>	Grupo	✓
EC4	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>	España	(1)
Presencia en el mercado (páginas 8-9, 53, 87)			
EC6	Página 87	Grupo	(2)
EC7	Página 53 Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>	Grupo (excepto Sovereign y Reino Unido)	✓
Impacto económico indirecto (páginas 12-13, 18-20, 64-84)			
EC8	Páginas 64-84	Grupo	✓

### INDICADOR GRI G3 Dimensión ambiental

Materiales (páginas 11, 91-93)		Alcance	Verificación
EN1	Página 92	Grupo	(3)
EN2	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>	Grupo	(3)
Energía (páginas 11, 91-93)			
EN3	Página 92 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>	Grupo	(3)
EN4	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>	Grupo	(3)
Agua (páginas 11, 91-93)			
EN8	Página 92 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>	Grupo	(3)
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 protegidos o de alto valor en biodiversidad.		
EN12			
Emisiones, vertidos y residuos (páginas 11, 91-93)			
EN16	Página 92	Grupo	(3)
EN17	Página 92	Grupo	(3)
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	Página 92	Grupo	(4)
EN23	Las actividades del Grupo no tienen riesgo de derrames relevantes de sustancias peligrosas.		
Productos y servicios (páginas 31-40)			
EN26	Páginas 42-43	Grupo	(5)
EN27	Las actividades del Grupo no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados.		
Cumplimiento normativo (páginas 18-20)			
EN28	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web <a href="http://www.santander.com">www.santander.com</a>	Grupo	✓

■ **INDICADOR GRI G3** Dimensión social: prácticas laborales y ética en el trabajo

<b>Empleo (página 53-54)</b>		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
<b>LA1</b>	Páginas 54-55	Grupo	✓
<b>LA2</b>	Páginas 53, 60 y 61	Grupo	✓
<b>Relación Empresa/Trabajadores (página 61)</b>			
<b>LA4</b>	Páginas 55 y 62	Grupo	✓
<b>LA5</b>	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>Salud y Seguridad en el trabajo (páginas 58-60)</b>			
<b>LA7</b>	Página 59	Grupo	(6)
<b>LA8</b>	Páginas 58-60	Grupo	✓
<b>Formación y Educación (página 56)</b>			
<b>LA10</b>	Página 56	Grupo	(7)
<b>Diversidad e Igualdad de oportunidades (página 56)</b>			
<b>LA13</b>	Páginas 16-17, 53-54, 60-61 Páginas 64-67 del Informe Anual.	Grupo	(8)
<b>LA14</b>	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 (páginas 86-88)</b>		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
<b>HR1</b>	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>HR2</b>	Página 87 y Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	(9)
<b>No discriminación (páginas 13 y 56)</b>			
<b>HR4</b>	Página 13, 56 y 62	Grupo	✓
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos (página 13)</b>			
<b>HR5</b>	Página 13 y 55	Grupo	✓
<b>Abolición de la Explotación Infantil (página 13)</b>			
<b>HR6</b>	Página 13	Grupo	✓
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio (página 13)</b>			
<b>HR7</b>	Página 13	Grupo	✓

■ **INDICADOR GRI G3** Dimensión social: sociedad

<b>Comunidad (páginas 6, 10-11)</b>		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
<b>SO1</b>	Páginas 64-82 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>Corrupción (páginas 18-20)</b>			
<b>SO2</b>	Página 20	Grupo	(10)
<b>SO3</b>	Página 20 y 62	Grupo	(11)
<b>SO4</b>	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Banco Santander S.A	✓
<b>Política Pública (página 13)</b>			
<b>SO5</b>	Página 13 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>Cumplimiento normativo (páginas 18-20)</b>			
<b>SO8</b>	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

**INDICADOR GRI G3** Dimensión social: responsabilidad de producto

<b>Salud y Seguridad del Cliente (página 41)</b>		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
<b>PR1</b>	Página 41, páginas 251-252 y 259-260 del Informe Anual	Grupo	(11)
<b>Etiquetado de Productos y Servicios (página 41)</b>			
<b>PR3</b>	Páginas 31 y 41	Grupo	(12)
<b>Comunicaciones de Marketing (página 41)</b>			
<b>PR6</b>	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Banco Santander S.A.	✓
<b>Cumplimiento normativo (páginas 18-20)</b>			
<b>PR9</b>	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓

**IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

<b>Impacto de productos y servicios (páginas 31-41)</b>		<b>Alcance</b>	<b>Verificación</b>
<b>FS1</b>	Páginas 13 y 42-43	Grupo	✓
<b>FS2</b>	Páginas 42-43	Grupo	✓
<b>FS3</b>	Páginas 42-43 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>FS4</b>	Páginas 42-43	Grupo	✓
<b>FS5</b>	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>Cartera de producto (páginas p. 8-9, 35-41)</b>			
<b>FS6</b>	Páginas 8-9 y 31, Páginas 82-83 del Informe de Auditoría y Cuentas Anuales.	Grupo	✓
<b>FS7</b>	Páginas 31-35 y 38-40	Grupo	✓
<b>FS8</b>	Páginas 36-37	Grupo	(13)
<b>Auditoría (páginas 112-113)</b>			
<b>FS9</b>	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>Gestión activa de la propiedad (páginas 38-40)</b>			
<b>FS10</b>	Páginas 42-44	Grupo	(11)
<b>FS11</b>	Páginas 38-40 y 42-44	Santander Asset Management	✓
<b>FS12</b>	Tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>DIMENSIÓN SOCIAL: Sociedad (páginas 12-13 y 31-35)</b>			
<b>FS13</b>	Página 30 y tabla de indicadores GRI del apartado de Sostenibilidad de la página web www.santander.com	Grupo	✓
<b>FS14</b>	Páginas 31-35 y 76-79	Grupo	✓
<b>DIMENSIÓN SOCIAL: Responsabilidad de Producto (páginas 31-35 y 41)</b>			
<b>FS15</b>	Página 41 y 259-260 del Informe Anual.	Grupo	✓
<b>FS16</b>	Páginas 69 y 77	Grupo	✓

1. Se incluye únicamente información relativa a subvenciones en materia de formación.
2. El porcentaje se refiere al número de proveedores, no a la proporción del gasto.
3. Limitaciones y otras consideraciones de este indicador se detallan en la página 92.
4. No se especifica el método de tratamiento.
5. No se informa del grado de reducción del impacto.
6. Únicamente se desglosa por región la tasa de absentismo
7. No se desglosa por categoría de empleado

8. No se informa de la presencia de minorías ni otros indicadores de diversidad.
9. No se informa de Planes de Acción al respecto
10. Se informa de las actividades realizadas en relación a la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. No se informa en porcentaje.
11. No se informa en porcentaje
12. No se detalla información para cada tipo de productos y servicios.
13. No se informa del valor monetario de todos los productos.



### Global Reporting Initiative

El informe de sostenibilidad de Grupo Santander ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI publicada en 2006 y conocida como G3. Grupo Santander cubre en su informe de sostenibilidad 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 caso del cumplimiento del estándar GRI, por sexto año consecutivo se ha dado respuesta a los indicadores del suplemento sectorial financiero, dando así mejor respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por los grupos de interés.

En el índice de contenidos y tabla de indicadores de desempeño del informe, 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.

Las limitaciones al alcance de la información y los cambios en los criterios aplicados con respecto al informe anterior se reflejan en el apartado correspondiente del informe y en la tabla de indicadores de desempeño del Global Reporting Initiative (GRI).

## Informe de revisión independiente del Informe de Sostenibilidad 2013 del Grupo Santander

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe de Sostenibilidad 2013 (en adelante el Informe) del Grupo Santander (en adelante Banco Santander), cuyo alcance se define en el capítulo "Proceso de elaboración del informe de sostenibilidad". Dicha revisión ha consistido en comprobar:

- La adaptación de los contenidos del Informe 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 del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en el Informe 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 sostenibilidad en 2013.

### 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 de Banco Santander que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Banco Santander para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe.
- Revisión de las actas de las reuniones mantenidas en el ejercicio 2013 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 el Informe en función del entendimiento del Banco 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 del Informe de Sostenibilidad".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en sostenibilidad.
- Contraste de que el contenido del Informe no contradice ninguna información relevante suministrada por Banco Santander en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe a los recomendados en la Guía G3 de GRI y comprobación de que los indicadores centrales y sectoriales incluidos en el Informe 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 el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Banco Santander.

### Responsabilidades de la dirección de Banco Santander y de Deloitte de acuerdo a los estándares de verificación utilizados

- La preparación del Informe, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Área de Sostenibilidad de Banco 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 Banco Santander de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la dirección de Grupo Santander.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la Internacional Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Informes 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" 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 G3. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el Informe contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de dicha Guía.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que Banco Santander no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el capítulo "Proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad" 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 Banco 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 sostenibilidad en 2013, a lo largo del Informe, contenga errores significativos.

## Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la dirección de Banco 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 y relevancia

Banco Santander ha realizado un estudio de materialidad a nivel corporativo que, además de tener una marcada componente sectorial, se ha complementado con un análisis interno para considerar la experiencia del Banco. Se debería seguir trabajando para disponer de un marco de referencia que permita homogeneizar los criterios de materialidad aplicados por los principales países en los que opera el Grupo permitiendo, al mismo tiempo, la incorporación equilibrada de aspectos relevantes identificados a través de los canales de comunicación de los que dispone el Banco a nivel local.

### Capacidad de respuesta

En 2013, el Banco ha actualizado la Política social y ambiental, las políticas sectoriales específicas (energía, agua y forestal) así como la Política de defensa. Dicha actualización se debe, por un lado, a la actualización del estándar Principios del Ecuador - que ha ampliado su alcance a otras modalidades de financiación más allá de *project finance*- y por otro, a la mejora de los procedimientos para la aplicación de la Política de Defensa. La implantación de estas actualizaciones deberá permitir la ampliación de la información relativa a su cumplimiento.

Por otro lado, Banco Santander ha desarrollado un creciente número de soluciones financieras con un componente social y/o ambiental específico y ha incrementado los recursos destinados a la comunidad. Con el objetivo de valorar la contribución de dichas iniciativas al modelo de negocio del Banco, debería avanzarse en la cuantificación del impacto de las mismas en los objetivos de sostenibilidad del negocio a largo plazo.

En el ámbito de la gestión ambiental, el Banco cuenta con un Comité de Cambio Climático que tiene por objetivo identificar riesgos y oportunidades del negocio en la materia. En este sentido, sería recomendable evaluar de una manera más precisa su impacto en los distintos negocios del grupo y adecuar el seguimiento de este aspecto a los impactos más relevantes.

Por último, al objeto de avanzar en la gestión y reporte de los aspectos clave en sostenibilidad, recomendamos mejorar las métricas no financieras contabilizadas en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad de forma que incorporen de una forma específica las líneas estratégicas y los indicadores para su seguimiento el medio y largo plazo.

Deloitte Advisory, S.L.



Helena Redondo

Madrid, 21 de febrero de 2014



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-14

# 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 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 n° 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: +34 902 11 22 11  
Teléfono: +34 91 289 00 00

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

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

© Marzo 2013, Grupo Santander

### Fotografías:

Miguel Sánchez Moñita,  
Javier Vázquez, Ángel Baltanás,  
Iñigo Plaza, Cris Ryan, Pisco del Gaiso.

### Realización:

MRM Worldwide

### Impresión:

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

### Depósito Legal:

M-6947-2014

## División de Comunicación, Marketing Corporativo y Estudios

Juan Manuel Cendoya, director general  
Federico Gómez, director de sostenibilidad

**e-mail: [sostenibilidad@gruposantander.com](mailto:sostenibilidad@gruposantander.com)**

## Relación con Accionistas Santander

Ciudad Grupo Santander  
Edificio Marisma, Planta Baja  
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)  
Teléfono: +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: 91 254 10 38  
[atencle@gruposantander.com](mailto:atencle@gruposantander.com)

## Defensor del Cliente

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

En Banco Santander aprovechamos las nuevas tecnologías de la comunicación y las redes sociales para mejorar el diálogo con nuestros grupos de interés.





