

Lo que importa a nuestros grupos de interés

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

Creación de valor para nuestros grupos de interés

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

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

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

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

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

- **Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés).** Banco Santander se ha adherido, junto a otras 15 entidades, a un proyecto piloto liderado por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente para implementar algunas de las recomendaciones de *reporting* del *Task Force on Climate related Financial Disclosures* (TCFD) del *Financial Stability Board* (FSB).

- **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).** Ana Botín, presidenta de Banco Santander, es miembro del comité ejecutivo del WBCSD. Además, en 2017 Santander ha colaborado en la organización de la última junta

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



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

■ CANALES DESTACADOS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

- **Banking Environment Initiative (BEI).** En 2017 Banco Santander formó parte, junto a otras 12 instituciones financieras y cuatro *start-ups* de innovación del *Fintech taskforce*, de una iniciativa creada para analizar cómo la tecnología financiera o *fintech* puede abordar algunos de los desafíos ambientales y sociales más complejos que el mundo enfrenta en la actualidad. El grupo finalmente hizo 11 recomendaciones, apoyadas por tres casos prácticos.

- **Principios del Ecuador (PdE).** En 2017 Banco Santander se ha adherido al grupo de trabajo *Working Group on Designated Countries* creado por Principios del Ecuador (PdE). El objetivo de este grupo es revisar la distinción entre 'países designados' (países de renta alta OCDE) y 'países no designados' dentro del alcance de PdE y garantizar que se aplique un marco sólido de evaluación de riesgos ambientales y sociales en todos los países en los que operan las distintas entidades financieras adheridas. Adicionalmente, Santander participa en el grupo de trabajo *Capacity Building & Training Working Group*.

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

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

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

Principales ODS

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



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



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

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

Estudio de materialidad

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

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

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

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

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

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

Proceso de identificación de aspectos relevantes

Análisis cuantitativo

▶ Externo

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

▶ Interno

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

Análisis cualitativo

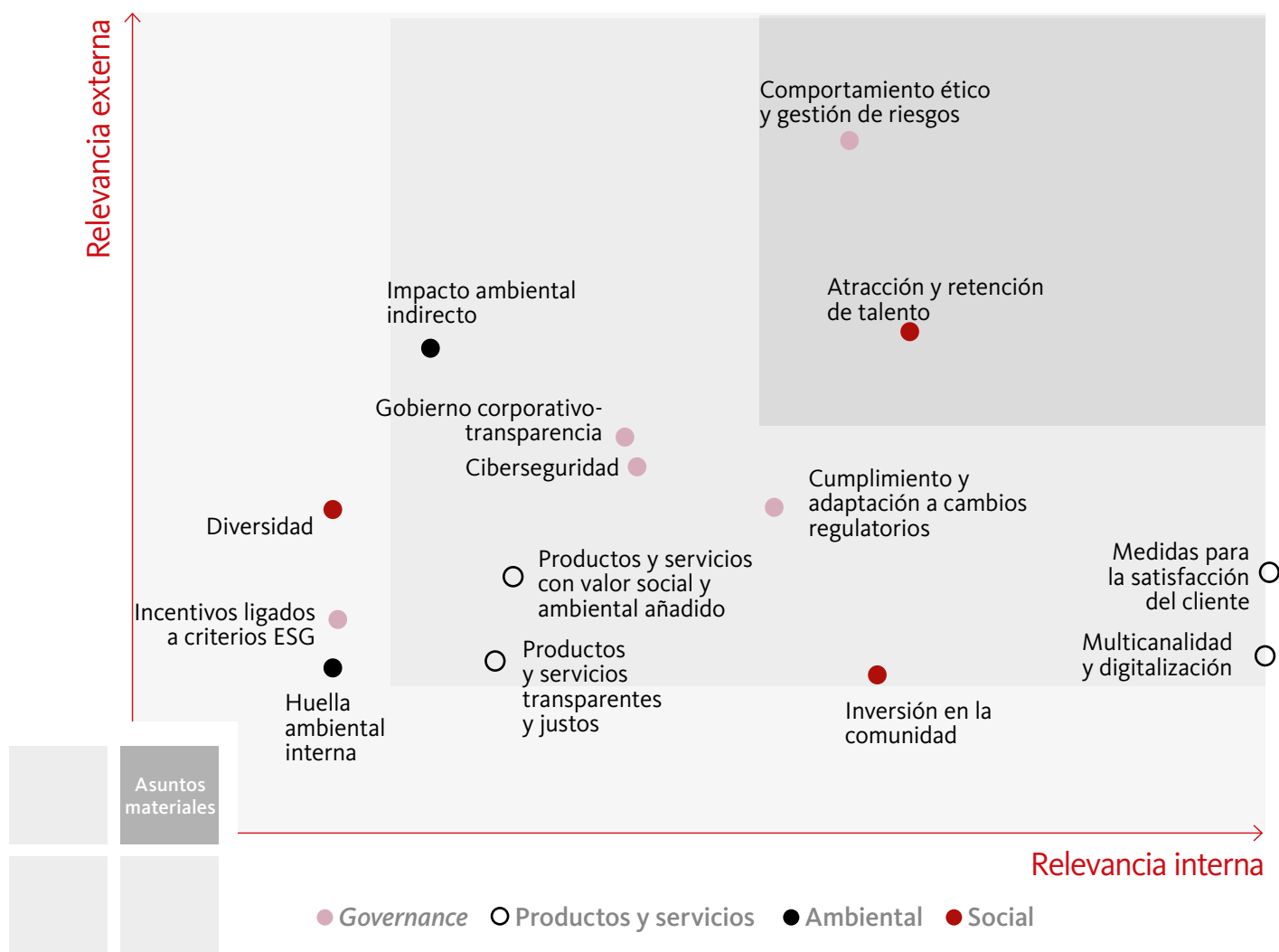
Controversias	Entrevistas con expertos externos	Redes sociales	Cadena de valor	Megatendencias	Análisis ONG
---------------	-----------------------------------	----------------	-----------------	----------------	--------------



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

Matriz de identificación de aspectos relevantes

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



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

ÉTICA Y CONDUCTA

REVOLUCIÓN DIGITAL

CRECIMIENTO INCLUSIVO

CRECIMIENTO SOSTENIBLE