

# Principales métricas

## Empleados

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

% sobre el total

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	Más de 50 años
Europa continental	2,61	22,06	37,38	16,58	21,37
Reino Unido	15,65	34,07	23,28	10,09	16,90
Latinoamérica y resto	11,32	42,74	27,07	8,17	10,69
<b>Total Grupo</b>	<b>8,88</b>	<b>34,43</b>	<b>30,13</b>	<b>11,34</b>	<b>15,21</b>

### 2 ■ DISTRIBUCIÓN DE LAS NUEVAS INCORPORACIONES POR TRAMOS DE EDAD

% sobre el total

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	Más de 45 años
Europa continental	30,48	46,27	17,96	5,31
Reino Unido	51,64	29,44	11,22	7,69
Latinoamérica y resto	38,46	42,05	12,96	6,53
<b>Total Grupo</b>	<b>39,22</b>	<b>40,68</b>	<b>13,61</b>	<b>6,50</b>

### 3 ■ EMPLEADOS POR ENTIDAD Y POR GÉNERO

Entidad	% hombres	% mujeres	% tit. univ.
Argentina	50,26	49,74	22,53
Brasil	41,35	58,65	75,27
Chile	45,18	54,82	36,93
España	55,19	44,81	49,19
México	46,48	53,52	46,46
Polonia	28,63	71,37	70,22
Portugal	53,10	46,90	50,64
Reino Unido	40,54	59,46	n.a.*
EE.UU.	41,20	58,80	15,36
Santander Consumer Finance	45,72	54,28	33,08
Otras unidades de negocio	48,98	51,02	37,35
<b>Total</b>	<b>45,20</b>	<b>54,80</b>	<b>44,58</b>

\* Santander UK no reporta el dato por razones de confidencialidad.

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

%

	Directivos	Resto empleados	Total
Europa continental	90,38	96,57	97,75
Reino Unido	91,78	96,67	96,87
Latinoamérica y resto	87,46	97,32	99,01
<b>Total Grupo</b>	<b>89,61</b>	<b>96,94</b>	<b>98,30</b>

\* No incluye datos de Estados Unidos.

#### 5 ■ EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

%

Europa continental	1,12
Reino Unido	1,35
Latinoamérica y resto	2,07
<b>Total Grupo</b>	<b>1,65</b>

\* No incluye datos de Estados Unidos.

#### 6 ■ DISTRIBUCIÓN FUNCIONAL POR GÉNERO

	Altos directivos			Resto directivos			Colaboradores		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	978	290	1.268	6.557	2.908	9.465	27.009	33.287	60.296
Reino Unido	115	31	146	1.252	639	1.891	8.828	14.317	23.145
Latinoamérica y resto	507	91	598	6.569	4.024	10.593	39.612	55.237	94.849
<b>Total Grupo</b>	<b>1.600</b>	<b>412</b>	<b>2.012</b>	<b>14.378</b>	<b>7.571</b>	<b>21.949</b>	<b>75.449</b>	<b>102.841</b>	<b>178.290</b>

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

% sobre el total

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	Más de 50 años	Total
Europa continental	39,77	14,77	4,04	2,51	8,39	8,01
Reino Unido	36,95	17,03	9,14	7,33	10,86	16,29
Latinoamérica y resto	24,41	15,61	12,95	13,63	19,60	16,14
<b>Total Grupo</b>	<b>28,91</b>	<b>15,61</b>	<b>8,74</b>	<b>7,26</b>	<b>12,86</b>	<b>13,35</b>

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

8 ■ TASA DE ROTACIÓN EXTERNA POR GÉNERO\*

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	7,21	8,76	8,01
Reino Unido	18,96	14,51	16,29
Latinoamérica y resto	17,06	15,42	16,14
<b>Total Grupo</b>	<b>13,62</b>	<b>13,12</b>	<b>13,35</b>

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

9 ■ FORMACIÓN

	2017	2016
Total de horas de formación	8.016.912	6.435.034
% empleados formados	95,87	94,52
Total asistentes	5.297.451	2.932.624
Horas de formación por empleado	39,64	34,14
Inversión total en formación	97.787.322 €	88.815.825 €
Inversión por empleado	483,49	471,19
Coste por hora	12,20	13,80
% mujeres participantes	54,58	54,96
% horas formación <i>e-learning</i>	48,06	-
% asistentes formación <i>e-learning</i>	93,33	88,65
Evaluación de satisfacción (sobre 10)	8,10	8,10

10 ■ HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA

	Promedio
Altos directivos	34,21
Resto directivos	51,29
Colaboradores	38,27
<b>Total Grupo</b>	<b>39,64</b>

11 ■ HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO

	Promedio
Hombres	40,66
Mujeres	38,80
<b>Total Grupo</b>	<b>39,64</b>

12 ■ RATIO ENTRE EL SALARIO MÍNIMO ANUAL DEL BANCO Y EL SALARIO MÍNIMO ANUAL LEGAL POR PAÍS (%)

	Salario mínimo Banco/ Salario mínimo legal
Alemania	215
Argentina	277
Brasil	249
Chile	207
España	184
México	186
Polonia	100
Portugal	215
Reino Unido	107
EE.UU.	172

### 13 ■ TASA DE ABSENTISMO POR GÉNERO Y REGIÓN\*

%

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	3,21	6,92	5,15
Reino Unido	3,55	5,04	4,44
Latinoamérica y resto	1,39	2,57	2,03
<b>Total Grupo</b>	<b>2,13</b>	<b>4,04</b>	<b>3,17</b>

\* Horas no trabajadas por accidente laboral, enfermedad común o accidente no laboral por cada 100 horas trabajadas.

### 14 ■ TASA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES\*

%

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	0,07	0,14	0,10
Reino Unido	0,01	0,03	0,02
Latinoamérica y resto	0,38	0,52	0,46
<b>Total Grupo</b>	<b>0,26</b>	<b>0,36</b>	<b>0,32</b>

\* Horas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 100 horas trabajadas.

### 15 ■ SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Nº de empleados fallecidos en accidente laboral	4
Horas no trabajadas por enfermedad común y accidente no laboral (millones de horas)	11,7

## Cientes

### 16 ■ CUADRO DE DIÁLOGO POR CANALES

A 31 de diciembre

	2017	2016	Var.
<b>Oficinas</b>			
Nº de oficinas*	11.920	12.235	-3%
<b>Cajeros automáticos</b>			
Nº de cajeros	35.700	36.559	-2%
Total transacciones monetarias <sup>3</sup>	1.397,8	1.376,6	2%
<b>Banca digital<sup>1</sup></b>			
Usuarios <sup>2</sup>	25,4	20,9	21%
Accesos <sup>3</sup>	4.046	3.297	24%
Transacciones monetarias <sup>3</sup>	1.102,9	856,3	29%

\* El número total de oficinas incluyendo Banco Popular es de 13.697.

1. No incluye Santander Consumer Finance

2. Se contabiliza una vez a los usuarios que utilizan tanto Internet como banca móvil.

3. En millones.

## 17 ■ SATISFACCIÓN DE CLIENTES

% clientes particulares activos satisfechos

Banco	2017	2016	2015
España	85,5	85,0	86,7
Portugal	91,4	91,9	93,1
Reino Unido	96,0	96,2	95,7
Polonia	95,9	96,0	96,4
Brasil	77,9	74,8	71,6
México	96,4	94,1	94,0
Chile	91,6	95,9	92,6
Argentina	87,1	87,1	87,6
EE.UU.	81,8	84,6	81,8
<b>Total</b>	<b>88,0</b>	<b>87,5</b>	<b>86,6</b>

Fuente: *Benchmark* Corporativo de Experiencia y Satisfacción de Clientes de Banca comercial particulares activos. Según estudios locales, auditados y desarrollados por proveedores externos reconocidos (IPSOS, IBOPE, GFK, TNS...) (datos a cierre de 2017, correspondiente a los resultados de las encuestas del segundo semestre).

## 18 ■ RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS

Banco	2017	2016	2015
España <sup>1</sup>	107.103	34.920	25.143
Portugal	4.275	5.028	2.985
Reino Unido <sup>2</sup>	37.746	39.926	35.521
Polonia	4.785	4.501	7.314
Brasil <sup>3</sup>	101.589	88.623	86.709
México	51.895	48.524	39.895
Chile	5.526	5.562	6.745
Argentina <sup>4</sup>	4.372	2.838	1.267
Estados Unidos <sup>5</sup>	4.041	2.477	1.436
SCF	30.126	33.027	29.564

Métrica de reclamaciones según criterio Grupo, homogénea para todas las geografías.

Puede no coincidir con otros criterios locales como *Financial Conduct Authority* (FCA) en Reino Unido o en Brasil.

1. Aumento de las reclamaciones en España a nivel sectorial debido fundamentalmente a dos causas: gastos de formalización de hipotecas y cláusulas suelo, las primeras a la espera de la decisión final de los tribunales.
2. El incremento en Reino Unido es debido a un reajuste en la definición de reclamaciones como consecuencia de los criterios de reporte del regulador alineados con los criterios corporativos.
3. El incremento en Brasil se debe a fraude por internet banking y casos de renegociación de deuda.
4. En Argentina, el incremento en la entrada de reclamaciones es debido a la integración de la cartera adquirida de Citi Bank.
5. En Estados Unidos la actividad se refiere solo a Santander Bank, y el crecimiento se refiere a un cambio en la definición de reclamación en 2017.

## Accionistas

## 19 ■ BASE ACCIONARIAL Y CAPITAL

Concepto	2017	2016
Accionistas (número)	4.029.630	3.928.950
Acciones en circulación (número)	16.136.153.582	14.582.340.701
Contratación media diaria (nº de acciones)	79.301.441	100.707.234

# Medio ambiente y cambio climático

## 20 ■ HUELLA AMBIENTAL 2016-2017<sup>1</sup>

	2017	2016	Var. 2016-2017 (%)
<b>Consumos</b>			
Agua (m <sup>3</sup> ) <sup>2</sup>	2.872.853	3.148.307	-8,7
Agua (m <sup>3</sup> /empleado)	14,68	15,95	-8,0
Energía eléctrica normal (millones de kWh)	639	664	-3,8
Energía eléctrica verde (millones de kWh)	473	514	-7,9
Total energía eléctrica (millones de kWh)	1.112	1.178	-5,6
Total consumo de energía interna (GJ)	4.522.999	4.730.875	-4,4
Total consumo de energía interna (GJ/empleado)	23,11	23,96	-3,6
Papel total (Tn)	20.003	22.632	-11,6
Papel reciclado o certificado (Tn)	16.969	19.211	-11,7
Papel total (Tn/empleado)	0,10	0,11	-10,9
<b>Residuos</b>			
Residuos de papel y cartón (kg) <sup>3</sup>	8.972.420	9.199.786	-2,5
Residuos de papel y cartón (kg/empleado)	45,84	46,60	-1,6
<b>Emisiones de gases de efecto invernadero</b>			
Emisiones directas (Tn CO <sub>2</sub> eq) <sup>4</sup>	28.941	27.001	7,2
Emisiones indirectas electricidad (Tn CO <sub>2</sub> eq)-MARKET BASED <sup>5</sup>	226.455	258.356	-12,3
Emisiones indirectas electricidad (Tn CO <sub>2</sub> eq)-LOCATION BASED <sup>5</sup>	374.346	395.643	-5,4
Emisiones indirectas desplazamiento de empleados (Tn CO <sub>2</sub> eq) <sup>6</sup>	108.910	132.734	-17,9
Total emisiones (Tn CO <sub>2</sub> eq)- MARKET BASED	364.306	418.091	-12,9
Total emisiones (Tn CO eq/empleado)	1,86	2,12	-12,1
Empleados medios por ejercicio	195.732	197.408	-0,8

- El alcance de la información incluye los principales países de operación: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Estados Unidos (sin incluir Puerto Rico y Miami). La información correspondiente a Banco Popular se incluye dentro de España y Portugal, a excepción de los consumos de gas natural y gasóleo, las emisiones derivadas del consumo de dichos combustibles y las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados, que solamente incluyen información para el caso de España. A efectos comparativos, se presenta la información de 2016 recalculada para dicho alcance. El Banco está trabajando para recalcular los datos de 2015 incluyendo Banco Popular.
- Se informa exclusivamente del consumo de agua de la red pública.
- Los datos de 2016 y 2017 no incluyen los residuos de Argentina y la red comercial de Brasil.
- 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 emisión DEFRA 2017 para el ejercicio 2017 y **DEFRA 2015** para el ejercicio 2016.
- 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 2016 y 2017 se han empleado los factores de emisión de la **IEA (International Energy Agency)** del año 2015.
  - Emisiones indirectas electricidad – **Market-based**: se han considerado emisiones nulas para la energía eléctrica verde consumida en Alemania, Brasil, España, UK, USA, lo cual ha supuesto una reducción de 147.965 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente en 2017 y 159.313 en 2016. Para el resto de energía eléctrica consumida se ha aplicado el factor de emisión de la IEA correspondiente a cada país.
  - Emisiones indirectas electricidad – **Location-based**: se ha aplicado el factor de emisión de la IEA correspondiente a cada país para la totalidad de energía eléctrica consumida, independientemente de su fuente de origen (renovable o no renovable).
- Estas emisiones incluyen las emisiones derivadas del desplazamiento de los empleados de los servicios centrales de cada país 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. La distribución de los empleados por tipos de desplazamiento se ha realizado en base a encuestas u otras estimaciones. Para el cálculo de las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados se han aplicado los factores de conversión DEFRA 2017 para el ejercicio 2017 y DEFRA 2015 para el ejercicio 2016.
  - El desplazamiento de los empleados en **vehículo individual** al puesto de trabajo se ha estimado teniendo en cuenta exclusivamente el número de plazas de aparcamiento en los edificios de servicios centrales de cada uno de los países y el mix de consumo gasoil/gasolina del parque automovilístico de cada país. 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.
  - 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, Brasil, España, México, Polonia Consumer, Portugal, USA, y en el interior de los servicios centrales de España (CGS).
  - No se reportan los datos de **viajes de negocio en avión** de Polonia Geoban ni los **viajes de negocio** en coche de Polonia Geoban y USA Consumer, por no estar disponible la información.
  - No se incluyen las emisiones derivadas del uso de servicios de mensajería, ni las derivadas del transporte de fondos, ni las de cualquier otra compra de productos o servicios, ni las indirectas motivadas por los servicios financieros prestados.