

## Tabla de indicadores GRI

● Tabla de indicadores GRI  
Contenidos básicos generales GRI G4

		Página/Omisión	Revisión
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Pág. 6-13	✓
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pág. 16-17, 21-23 y 26-27	✓
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre de la organización.	Pág. 99	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Pág. 2-3, 20, 24-25, 26-27 y 42-43	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Pág. 99	✓
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Pág. 39 Informe Anual (pág. 33 Informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 64)	✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pág. 49-51 y 99	✓
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Pág. 3, 39 Informe Anual (pág. 33)	✓
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• número de empleados;</li> <li>• número de operaciones;</li> <li>• ventas netas o ingresos netos;</li> <li>• capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.</li> </ul>	Pág. 3, 24, 49 y 50 Informe Anual (pág. 2)	✓
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores.	Pág. 29-37	✓ <sup>1</sup>
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 31	✓
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Pág. 73-75	✓
G4-13	Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Pág. 78	✓
<b>Participación en iniciativas externas</b>			
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Pág. 20 y 69 Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág. 361-366)	✓
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Pág. 19	✓
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ostente un cargo en el órgano de gobierno;</li> <li>• participe en proyectos o comités;</li> <li>• realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias;</li> <li>• considere que ser miembro es una decisión estratégica.</li> </ul>	Santander participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad financiera en los países en los que opera, como en la AEB en el caso de España.	✓

**ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA**

G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Pág. 78 Informe de auditoría y cuentas anuales - Anexos (pág. 214-238)	✓
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	Pág. 23 y 78	✓
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Pág. 23	✓
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Contenidos básicos específicos GRI G4 (pág. 83-95)	✓
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Contenidos básicos específicos GRI G4 (pág. 83-95)	✓
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Pág. 78	✓
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Pág. 78	✓

**PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 21	✓
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pág. 23	✓
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Pág. 21 y 78	✓
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Pág. 23	✓

**PERFIL DE LA MEMORIA**

G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Pág. 78	✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Pág. 78	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Pág. 78	✓
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Pág. 99	✓

**Índice de GRI**

G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Pág. 78 Tablas de indicadores GRI (pág. 79-95) Informe de revisión independiente (pág. 97-98)	✓
-------	---	---	---

**Verificación**

G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Pág. 78 Informe de revisión independiente (pág. 97-98)	✓
-------	---	---	---

		Página/Omisión	Revisión
<b>GOBIERNO</b>			
<b>La estructura de gobierno y su composición</b>			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Pág. 14-15 y 18-19 Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág. 320-357)	✓
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Pág. 18-19	✓
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Pág. 18-19	✓
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Pág. 21 Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág. 320-357)	✓
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Pág. 14-15 Informe Anual - Informe de gobierno corporativo (pág. 70-71) Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág. 320-357)	✓
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	Informe Anual - Informe de gobierno corporativo (pág. 66 y 74) Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág. 320-357)	✓
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág. 331-333)	✓
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág. 360-361)	✓
<b>Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización</b>			
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Pág. 18-20 Artículo 3 del Reglamento del Consejo de Administración de Banco Santander, S.A	✓
<b>Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno</b>			
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág. 386)	✓
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	Informe de auditoría y cuentas anuales - Informe anual de gobierno corporativo (pág 333-334)	✓

**Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo**

G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Pág. 18-19 Informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 172-177)	✓
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Pág. 18-19, 44-45 y 69	✓
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Pág. 18-19 Informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 172-177)	✓

**Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad**

G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	El Consejo de Administración aprobó en su sesión del día 21 de febrero de 2017 el presente informe correspondiente al ejercicio 2016. Pág. 18	✓
-------	---	---	---

**Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social**

G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 368-369)	✓
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Pág. 16-19	✓

**Retribución e incentivos**

G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Pág. 14 y 34 Informe de las comisiones - Informe de la comisión de retribuciones (pág. 43-71)	✓
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Pág. 14 y 34 Informe de las comisiones - Informe de la comisión de retribuciones (pág. 43-71)	✓
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Pág. 14 y 34 Informe de las comisiones - Informe de la comisión de retribuciones (pág. 43-71)	✓
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Información confidencial	NO
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Información confidencial	NO

**ÉTICA E INTEGRIDAD**

G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pág. 16-17	✓
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Pág. 16-17	✓
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Pág. 16-17	✓

Contenidos básicos específicos GRI G4

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión																										
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>																																
<b>Desempeño económico</b>																																
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interno y externo	EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	<p><b>EC1: Santander</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Millones de euros</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Valor Económico Generado <sup>1</sup></b></td> <td><b>44.232</b></td> </tr> <tr> <td>Margen bruto</td> <td>44.232</td> </tr> <tr> <td>Resultado neto de operaciones interrumpidas</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>Valor Económico Distribuido</b></td> <td><b>24.697</b></td> </tr> <tr> <td>Dividendos en opción efectivo<sup>3</sup></td> <td>2.469</td> </tr> <tr> <td>Otros gastos de administración (excepto tributos)</td> <td>7.733</td> </tr> <tr> <td>Gastos de personal</td> <td>11.004</td> </tr> <tr> <td>Impuesto sobre beneficios y tributos<sup>2</sup></td> <td>3.282</td> </tr> <tr> <td>Cifra Inversión RSC</td> <td>209</td> </tr> <tr> <td><b>Valor Económico Retenido (Valor económicos generado menos el distribuido)</b></td> <td><b>19.535</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>1. Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos.                  2. Incluye exclusivamente el gasto por Impuesto sobre Beneficios devengado y los tributos contabilizados en el ejercicio. En el capítulo Inversión en la Comunidad se presenta información adicional sobre los impuestos pagados.                  3. Además de los 2.398 millones de euros, se destinaron a retribuir a los accionistas 71 millones de euros en acciones en el marco del esquema de retribución a los accionistas (Santander Dividendo Elección) aprobado por la junta general ordinaria de 18 de marzo de 2016, según el cual el Banco ha ofrecido la posibilidad de optar por recibir un importe equivalente al primer, segundo y tercer dividendo a cuenta del ejercicio 2016 en efectivo o en acciones nuevas.</p>	Millones de euros	2016	<b>Valor Económico Generado <sup>1</sup></b>	<b>44.232</b>	Margen bruto	44.232	Resultado neto de operaciones interrumpidas	0	Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	0	Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas	0	<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>24.697</b>	Dividendos en opción efectivo <sup>3</sup>	2.469	Otros gastos de administración (excepto tributos)	7.733	Gastos de personal	11.004	Impuesto sobre beneficios y tributos <sup>2</sup>	3.282	Cifra Inversión RSC	209	<b>Valor Económico Retenido (Valor económicos generado menos el distribuido)</b>	<b>19.535</b>	Grupo	√
		Millones de euros	2016																													
		<b>Valor Económico Generado <sup>1</sup></b>	<b>44.232</b>																													
		Margen bruto	44.232																													
		Resultado neto de operaciones interrumpidas	0																													
Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	0																															
Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como operaciones interrumpidas	0																															
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>24.697</b>																															
Dividendos en opción efectivo <sup>3</sup>	2.469																															
Otros gastos de administración (excepto tributos)	7.733																															
Gastos de personal	11.004																															
Impuesto sobre beneficios y tributos <sup>2</sup>	3.282																															
Cifra Inversión RSC	209																															
<b>Valor Económico Retenido (Valor económicos generado menos el distribuido)</b>	<b>19.535</b>																															
EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para la actividad de la organización que se derivan del cambio climático.	Pág. 19 y 68-70	Grupo	√ <sup>2</sup>																												
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	El pasivo por los fondos para pensiones y obligaciones similares a cierre de 2016 asciende a 6.576 millones de euros. Las dotaciones y gastos con cargo a resultados a los fondos de pensiones en el ejercicio 2016 han ascendido a 375 millones de euros. Más información puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 105-119 (nota 25) y 140-149 (nota 47)).	Grupo	√																												
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	El Banco no ha recibido subvenciones o ayudas públicas significativas durante el ejercicio 2016. Más información puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Anexos (pág. 254).	Grupo	√																												

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Presencia en el mercado</b>						
Atracción y retención del talento Diversidad Inversión en la comunidad	Interno	EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Pág. 34	Grupo	√ <sup>3</sup>
		EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El Modelo Corporativo de Recursos Humanos del Grupo está orientado a atraer y retener a los mejores profesionales en los países en los que está presente. Pág. 32	Grupo excepto UK y USA	√
<b>Consecuencias económicas indirectas</b>						
Inversión en la comunidad	Externo	EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	Pág. 53-65	Grupo	√
		EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Pág. 42-43 y 53-65	Grupo	√
<b>Prácticas de adquisición</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Externo	EC9	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Pág. 74	Grupo	√ <sup>8</sup>
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>						
<b>Materiales</b>						
Huella ambiental interna	Interno y externo	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Pág. 71	Grupo	√ <sup>4</sup>
		EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	El porcentaje de papel respetuoso con el medio ambiente respecto al total consumido es del 83,7%. Este porcentaje incluye tanto papel reciclado como papel certificado.	Grupo	√ <sup>4</sup>
<b>Energía</b>						
Huella ambiental interna	Interno y externo	EN3	Consumo energético interno.	Pág. 71	Grupo	√ <sup>4</sup>
		EN4	Consumo energético externo.	Información no disponible	Grupo	NO
		EN5	Intensidad energética.	Pág. 71	Grupo	√ <sup>4</sup>
	No aplica	EN6	Reducción del consumo energético.	No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas y de los ahorros obtenidos.	Grupo	NO
		EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO
<b>Agua</b>						
Huella ambiental interna	Interno y externo	EN8	Captación total de agua según la fuente.	Pág. 71	Grupo	√ <sup>4</sup>
	No aplica	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO
		EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO

Tabla de indicadores GRI

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Biodiversidad</b>						
No material	No aplica	EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	No material	Grupo	NO
		EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	No material	Grupo	NO
		EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No material	Grupo	NO
		EN14	Número de especies incluidas en la lista roja en la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	No material	Grupo	NO
<b>Emisiones</b>						
Huella ambiental interna	Interno y externo	EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Pág. 71	Grupo	√ <sup>4</sup>
		EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Pág. 71	Grupo	√ <sup>4</sup>
		EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	Pág. 71	Grupo	√ <sup>4</sup>
		EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Pág. 71	Grupo	√ <sup>4</sup>
	No aplica	EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	No se dispone de un análisis específico causa-efecto de las medidas aplicadas y de los ahorros obtenidos.	Grupo	NO
		EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO
		EN21	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> , y otras emisiones atmosféricas significativas.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO



Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Efluentes y residuos</b>						
	No aplica	EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO
	Interno y externo	EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 71	Grupo	v <sup>4</sup>
		EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO
Huella ambiental interna		EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO
	No aplica					
		EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO
<b>Productos y servicios</b>						
	Interna y externa	EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Pág. 20, 43, 69	Grupo	v <sup>2</sup>
Huella ambiental interna Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	No aplica	EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica debido a la naturaleza de la actividad financiera del Grupo.	Grupo	NO
<b>Cumplimiento regulatorio</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	El Banco ha recibido una sanción no firme de esta tipología en Brasil, que actualmente se encuentra recurrida en vía administrativa.	Grupo	NO
<b>Transporte</b>						
Huella ambiental interna	Interna y externa	EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Pág. 71	Grupo	v <sup>4</sup>
<b>General, no aplica</b>						
No material	No aplica	EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	No material	Grupo	NO

Tabla de indicadores GRI

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Evaluación ambiental de los proveedores</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Pág. 73-74	Grupo	√ <sup>89</sup>
		EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Pág. 73-74	Grupo	√ <sup>89</sup>
<b>Mecanismos de reclamación ambiental</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	En ninguno de los registros de reclamaciones del Banco se identifica la tipología "medioambiental".	Grupo	NO
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>						
<b>Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno</b>						
<b>Empleo</b>						
Atracción y retención del talento Diversidad	Interna	LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Pág. 31 Ver tasa de rotación en pág. 96.	Grupo	√
		LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Pág. 34 Las prestaciones sociales detalladas en la pág. 34 se refieren únicamente a los empleados con jornada completa.	Grupo	√
		LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Información no disponible	Grupo	NO
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>						
Atracción y retención del talento Diversidad	Interna	LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Grupo Santander no tiene establecido ningún periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos diferente al establecido por la legislación en cada país.	Grupo	√

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
Atracción y retención del talento Diversidad	Interna	LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	En Banco Santander SA el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad es del 100%.	Banco Santander S.A.	✓
		LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Pág. 37	Grupo	✓ <sup>10</sup>
Atracción y retención del talento Diversidad	No aplica	LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	No se han identificado profesiones con un riesgo elevado de enfermedad.	Grupo	NO
		LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Dentro de los acuerdos formales con los sindicatos se consideran asuntos relacionados con la salud de los trabajadores y la prevención de riesgos laborales tales como la vigilancia de la salud, exámenes de salud ya sean periódicos a empleados así como tras baja prolongada.	Banco Santander S.A.	NO
<b>Capacitación y educación</b>						
Atracción y retención del talento Diversidad	Interna	LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 33 Ver desglose por sexo y categoría profesional en pág. 96.	Grupo	✓
		LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Banco Santander ofrece programas de gestión y habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de sus trabajadores, y que en ocasiones les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. Pág. 31, 33	Grupo	✓
		LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pág. 31 El 100% de los empleados del Grupo reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	Grupo	✓
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>						
Atracción y retención del talento Diversidad	Interna	LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág. 15, 29 y 31-32	Grupo	✓

Tabla de indicadores GRI

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>						
Atracción y retención del talento Diversidad Incentivos ligados a criterios ESG	Interna	LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	Información confidencial	Grupo	NO
<b>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Pág. 73-74	Grupo	√ <sup>8,9</sup>
		LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Pág. 73-74	Grupo	√ <sup>8,9</sup>
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna	LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	La información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 113-119).	Grupo	√ <sup>5</sup>
<b>Subcategoría: Derechos humanos</b>						
<b>Inversión</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Externa	HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No se ha firmado ningún acuerdo de inversión significativa que incluya cláusulas de Derechos Humanos.	Grupo	√
		HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	No disponible	Grupo	NO
<b>No discriminación</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Pág. 17	Grupo	√ <sup>6</sup>
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>						
No material	No aplica	HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	No material	Grupo	NO

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Trabajo Infantil</b>						
No material	No aplica	HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	No material	Grupo	NO
<b>Trabajo forzoso</b>						
No material	No aplica	HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	No material	Grupo	NO
<b>Medidas de seguridad</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	Banco Santander exige a todos sus proveedores de Seguridad en el momento de la contratación el cumplimiento de la normativa en materia de Derechos Humanos.	Grupo	✓
<b>Derechos de la población indígena</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Externa	HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	El posible riesgo existente en esta materia se mitiga a través del análisis realizado en el marco de los Principios del Ecuador.	Grupo	✓ <sup>11</sup>
<b>Evaluación</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Externa	HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	En el ejercicio no se ha realizado ninguna evaluación de este tipo dado que no se han identificado riesgos de esta naturaleza en los centros del Grupo Santander.	Grupo	✓
<b>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Pág. 73-74	Grupo	✓ <sup>8,9</sup>
		HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Pág. 73-74	Grupo	✓ <sup>8,9</sup>
<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 17	Grupo excepto UK y USA	✓ <sup>6</sup>

Tabla de indicadores GRI

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Subcategoría: Sociedad</b>						
<b>Comunidades locales</b>						
Inversión en la comunidad	Externo	SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Grupo Santander cuenta con diversos programas en sus diez principales geografías orientados a fomentar el desarrollo y la participación de la comunidad local, evaluando el impacto directo de los mismos en cuanto a personas ayudadas, becas concedidas mediante acuerdos con universidades, entre otros. Asimismo, en los últimos años se han desarrollado productos y servicios con enfoque social y/o ambiental adaptados a cada una de las geografías donde el Banco desarrolla sus actividades. Pág. 42-43, 53, 56 y 60	Grupo	√ <sup>12</sup>
	No aplica	SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	No se han identificado centros en esta situación.	Grupo	NO
<b>Lucha contra la corrupción</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Pág. 17	Grupo	√
		SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitaciones sobre la lucha contra la corrupción.	Pág. 17	Grupo	NO
		SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Pág. 17	Grupo excepto UK y USA	√ <sup>6</sup>
<b>Política Pública</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo, tal y como especifica el Código General de Conducta del Grupo. Pág. 20	Grupo	√ <sup>2</sup>
<b>Prácticas de competencia desleal</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	El Banco ha recibido dos sanciones no firmes de esta tipología en Brasil, que actualmente se encuentran recurridas. Por otro lado, en España ha recibido una sanción que se encuentra en periodo de alegaciones. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 113-119).	Grupo	√ <sup>5</sup>

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Cumplimiento regulatorio</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	El Banco ha recibido una sanción no firme de esta tipología en Polonia que actualmente se encuentra en periodo de alegaciones. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 113-119).	Grupo	√ <sup>5</sup>
<b>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron e función de criterios relacionados con la repercusión social.	Pág. 73-74	Grupo	√ <sup>8,9</sup>
		SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Pág. 73-74	Grupo	√ <sup>8,9</sup>
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 17	Grupo excepto UK y USA	√ <sup>6</sup>
<b>Subcategoría: Responsabilidad sobre productos</b>						
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/servicios	Interna y externa	PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	El Comité de Comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos. Pág. 44	Grupo	√
		PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 113-119).	Grupo	√ <sup>5</sup>

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios Medidas para la satisfacción del cliente	Interna y externa	PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	El Comité de Comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos. Pág. 44	Grupo	√ <sup>7</sup>
		PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 113-119).	Grupo	√ <sup>5</sup>
		PR5	Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Pág. 46	Grupo	√
<b>Comunicaciones de mercadotecnia</b>						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios	Interna y externa	PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	El Banco ha recibido sanciones no firmes recurridas en vía judicial de diversos organismos por este concepto.	Grupo	√
		PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	En España, el Banco forma parte de la Asociación Española de Anunciantes (AEA). Es miembro, además, de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, adherida a su vez a la <i>European Advertising Standards Alliance</i> . Con ello, asume el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial y contribuye a fortalecer la autoregulación publicitaria como medio para asegurar el respeto a los derechos de consumidores y competidores. El Banco ha recibido una sanción firme de esta tipología en USA, que asciende a \$ 3.000.000 y otra no firme que se encuentra en proceso de revisión. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 113-119).	Grupo	√ <sup>5</sup>
<b>Privacidad de los clientes</b>						
Medidas para la satisfacción del cliente	Interna y externa	PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	El Banco ha recibido una sanción no firme de esta tipología en España y otra en México, que actualmente se encuentran recurridas en vía contencioso-administrativa. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 113-119).	Grupo	√ <sup>5</sup>
<b>Cumplimiento regulatorio</b>						
Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios	Interna y externa	PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	El Banco ha recibido cuatro sanciones no firmes de esta tipología en Brasil, que actualmente se encuentran recurridas. Por otro lado, en USA ha recibido una sanción firme, que asciende a \$ 3.400.000. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en el Informe de auditoría y cuentas anuales - Cuentas anuales (pág. 113-119).	Grupo	√ <sup>5</sup>



Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>SUPLEMENTO FINANCIERO</b>						
<b>Cartera de productos</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/ servicios Productos y servicios con valor añadido social y ambiental	Interna y externa	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Pág. 20	Grupo	✓
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Pág. 20, 44 y 69	Grupo	✓
		FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Pág. 20, 44 y 69	Grupo	✓
		FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Para sensibilizar y difundir el contenido de las políticas, se celebró en octubre una sesión de formación impartida por un asesor externo en esta materia.	Grupo	✓
		FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Pág. 51, 68	Grupo	✓
		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ Pymes/grandes) y el sector de actividad.	Pág. 39 Informe de Auditoría y Cuentas Anuales - Informe de gestión (pág. 258-262)	Grupo	✓
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 42-43	Grupo	✓
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 43, 67 y 70	Grupo	✓

Tabla de indicadores GRI

Aspectos Materiales Identificados	Cobertura del Aspecto Material	G4	Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión
<b>Auditorías</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento	Interna y externa	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	En 2016, el Área de Auditoría Interna del Grupo realiza una revisión de la función de sostenibilidad para evaluar, entre otros aspectos, el grado de cumplimiento de las Políticas de responsabilidad social y ambiental, que incluyen tanto la revisión de los Principios del Ecuador como otros procedimientos adicionales de evaluación de riesgos sobre sectores específicos.	Grupo	✓
<b>Gestión activa de la propiedad</b>						
Control y gestión de riesgos, ética y cumplimiento Productos y servicios con valor añadido social y ambiental Transparencia en la gestión y en la información sobre productos/servicios Inversión en la comunidad	Interna y externa	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Pág. 69	Grupo	✓ <sup>11</sup>
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Pág. 69	Grupo	✓ <sup>11</sup>
		FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Grupo Santander no dispone de políticas de voto formales en relación a aspectos sociales y/o ambientales para entidades sobre las que tiene derecho a voto o actúa como asesor. El Fondo Santander Empleados Pensiones sí dispone de una política de voto formal, en relación a aspectos sociales y ambientales, para las juntas de accionistas de las entidades sobre las que tiene derecho a voto.	Grupo	✓
		FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Pág. 43	Grupo	✓
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 42-43	Grupo	✓
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Pág. 44	Grupo	✓
	Externo	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Pág. 60-64	Grupo	✓

✓ Contenido revisado según el alcance descrito. El informe de aseguramiento limitado independiente se encuentra en las páginas 97-98 del informe de sostenibilidad.

NO Contenido no revisado.

1 Se informa únicamente del personal propio.

2 Solo se informa cualitativamente.

3 No se desglosa por sexo.

4 El alcance y las limitaciones de este indicador se detallan en la página 71.

5 Se informa de las provisiones contables por reclamaciones de cualquier naturaleza.

6 Se informa del total de denuncias recibidas por cualquier motivo en los canales de denuncia del Grupo.

7 No se detalla información para cada tipo de producto y servicio.

8 Los datos se refieren únicamente a los datos de compras centralizados en Aquánima.

9 Se informa únicamente de la cifra total de proveedores homologados.

10 El alcance de la revisión no incluye los datos de Brasil.

11 Se informa únicamente del número de operaciones de financiación del Banco Santander, que han sido objeto de análisis relativo al riesgo social y ambiental en el marco de los criterios de Principios de Ecuador.

12 Se informa de los programas y del impacto directo de los mismos en las diez principales geografías del Grupo, en lugar de los centros.

### ● Tasa de rotación externa por tramos de edad\*

%

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	Más de 50 años	Total
Europa continental	35,73	12,32	6,00	3,60	15,07	10,20
Reino Unido	32,02	14,19	7,15	5,82	9,97	13,66
Latinoamérica y resto	26,90	16,65	13,97	15,85	21,73	17,58
<b>Total Grupo</b>	<b>29,16</b>	<b>15,35</b>	<b>10,10</b>	<b>8,90</b>	<b>16,89</b>	<b>14,68</b>

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

### ● Tasa de rotación externa por género\*

%

	Hombres	Mujeres	Total
Europa continental	10,81	9,68	10,20
Reino Unido	14,96	12,73	13,66
Latinoamérica y resto	17,67	17,51	17,58
<b>Total Grupo</b>	<b>15,04</b>	<b>14,39</b>	<b>14,68</b>

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

### ● Horas de formación por categoría

	Promedio
Altos directivos	46,69
Resto directivos	33,65
Colaboradores	34,06
<b>Total</b>	<b>34,14</b>

### ● Horas de formación por género

	Promedio
Hombres	34,50
Mujeres	33,85
<b>Total</b>	<b>34,14</b>

### ● Formación

	2015	2016
Total de horas de Formación	7.634.473	6.435.034
% empleados formados	93,74%	94,52%
Total asistentes	2.516.910	2.932.624
Horas de formación por empleado	39,38	34,14
Inversión total en Formación	103.697.123 €	88.815.825
Inversión por empleado	535,00	471,19
Coste por hora	14,00	13,80
% mujeres participantes	55,63%	54,96%
% horas formación e-learning	42,23%	
% asistentes formación e-learning		88,65%
Evaluación de satisfacción	8,8	8,1
% horas con formadores internos	45,62%	
% horas de formación interna		77,97%

### ● Empleados con discapacidad

%

	% empl discapac.
Europa continental	1,10
Reino Unido	0,86
Latinoamérica y resto	2,62
<b>Total Grupo</b>	<b>1,85</b>

No incluye Santander USA

