

PREMIO LATINOAMERICANO A LA RESPONSABILIDAD DE EMPRESAS Y ONGs

Edición 2009



DIMENSION INSTITUCIONAL.....	2
DIMENSION ECONOMICA.....	9
DIMENSION SOCIAL.....	19
GRUPO SANTANDER EN LATINOAMERICA.....	39
PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE GRUPO SANTANDER.....	47
PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN ARGENTINA.....	50
PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN CHILE.....	59
PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN MEXICO.....	69

DIMENSION INSTITUCIONAL

- ¿Da respuesta efectiva y comprometida a pedido de organizaciones comunitarias locales?

CLIENTES

El Modelo Corporativo de Clientes y Calidad es la herramienta clave para aumentar la satisfacción de los clientes y reducir las reclamaciones.

Los clientes son la base de la actividad del Banco Santander en todos los mercados en los que opera. La sostenibilidad del negocio está directamente relacionada con la confianza que cada uno de los clientes deposita en el Banco. Por ello, Santander presta una especial atención a su satisfacción y vinculación.

El Modelo Corporativo de Clientes permite:

- Realizar mediciones de la calidad del servicio definiendo indicadores básicos por canal y negocio.
- Conocer la percepción del cliente sobre los productos, canales y servicios.
- Definir acciones concretas de mejora a corto, medio y largo plazo.

Todo ello combinado con:

- Un asesoramiento con cercanía y dedicación hacia nuestros clientes.
- Un conjunto de productos y servicios innovadores, adaptados a las necesidades de cada segmento de clientes.
- Respuestas ágiles y eficaces, gracias a la mejor tecnología y los procedimientos más eficientes. A lo largo de 2008 este modelo se ha ido implantando en distintas áreas y geografías en las que el Grupo está presente.

La Unidad Corporativa de Clientes y Calidad es la responsable de realizar el seguimiento de la aplicación y la eficacia del Modelo. Sus análisis permiten conocer el incremento de la vinculación de los clientes, el aumento de su satisfacción y la mejora de la calidad. Este modelo es un proyecto estratégico gracias al cual, manteniendo siempre la visión a medio y largo plazo, se obtienen avances significativos anualmente tanto en los indicadores relativos a la satisfacción del cliente como en la reducción de reclamaciones.

Uno de los ejes de este modelo son las Mesas de Calidad que son comités de composición multidisciplinar con enfoque y visión de cliente (compuestos por diversas áreas: Marketing, Operaciones, Tecnología, Contact Center) y liderados por las líneas de negocio (p.e.: Medios de Pago y Seguros) para

la definición de objetivos comunes y planes de trabajo con objeto de impulsar la gestión global de clientes y la calidad de servicio.

Otro eje de este modelo lo constituye el Modelo Corporativo de Gestión de incidencias, consultas, sugerencias y quejas, cuyo objetivo es recoger y resolver ágilmente cualquier asunto demandado por el cliente así como gestionar la información completa relativa a la relación con el cliente que sirva de fuente para el proceso de mejora continua. Este modelo se basa en cuatro pilares: orientación al cliente, multicanalidad, resolución especializada y compromiso y transparencia.

ACCIONISTAS

Banco Santander mantiene una comunicación fluida con sus más de 3 millones de accionistas en todo el mundo.

Santander potencia la comunicación y el diálogo fluido con sus accionistas a través del Área de Accionistas y del Área de Relaciones con Inversores.

Área de Accionistas

El Área de Accionistas es responsable de la relación con los más de 3 millones de accionistas que el Banco tiene en todo el mundo. Asimismo, confecciona programas específicos de fidelización y se ocupa de la implantación de los productos y servicios exclusivos para los accionistas.

Los canales de diálogo con que cuentan los accionistas son:

- Las Líneas de Atención en España, Reino Unido y México, que en el año 2008 han atendido más de 300.000 consultas y funcionan bajo un modelo de Contact Center, innovador en el sector financiero por su carácter proactivo.
- El Buzón del Accionista, canal cada vez más utilizado y a través del que se informa a más de 86.000 accionistas.
- El Foro del Accionista: reuniones periódicas para poner a disposición de los accionistas información sobre el Grupo y sus perspectivas. En 2008 se han realizado más de 125 foros, a los que han asistido cerca de 12.000 accionistas, en España, Reino Unido, Francia, Suiza y México.
- La Unidad de Grandes Accionistas ofrece una atención más personalizada a un colectivo de accionistas reducido en número, pero de gran importancia en términos de propiedad de capital del Banco. La

Unidad facilita la máxima transparencia informativa y estimula la participación de los grandes accionistas en la toma de decisiones.

- Además, desde el Área de Accionistas se ha dado respuesta individualizada a 320.000 escritos de nuestros accionistas.

También destaca la Web para accionistas, que dispone de páginas específicas en función del mercado de origen pero con menús de navegación homogéneos.

Aquí, el accionista podrá encontrar toda la información financiera y comercial relacionada con la acción Santander. Santander pone a disposición de sus accionistas una serie de productos tanto financieros como no financieros entre los que destacan el Plan de Reinversión del Dividendo, la Cuenta Accionista, que puede ser soporte para productos que el Área de Accionista ofrece, o un seguro médico con importantes ventajas.

Área de Relaciones con Inversores

El Banco dispone de un Área de Relaciones con Inversores cuyo principal objetivo es facilitar información a inversores institucionales y analistas de valores a través de los informes trimestrales y anuales, de las presentaciones de resultados, de visitas personalizadas y de conferencias temáticas. Durante 2008 se han celebrado 574 reuniones con inversores y se ha mantenido una relación permanente con analistas y agencias de rating.

En el mes de octubre se organizó en Brasil un encuentro con inversores y analistas para explicar el plan de integración de Banco Real en el Grupo Santander. En el acto se analizaron las perspectivas, las tendencias y la visión estratégica y financiera del Santander en Brasil.

Por otra parte, se ha continuado la labor iniciada el año anterior para dar a conocer, entre inversores y analistas financieros, la actividad en Responsabilidad Social Corporativa del Banco, con presentaciones específicas en diferentes mercados.

EMPLEADOS

Una vez al año, los empleados tienen la posibilidad de demostrar sus avances a través de la evaluación del desempeño.

En reconocimiento a los logros identificados se establece, para cada persona, una compensación que también tiene en cuenta la función que desempeña, su nivel de responsabilidad, las referencias de mercado y los resultados del Banco.

Los empleados son evaluados siguiendo un proceso transparente y confidencial.

Santander impulsa un sistema de compensación total, que no se limita a la retribución fija, sino que comprende otros conceptos adicionales como la retribución variable, distintos beneficios a favor de los profesionales y sus familias, que varían en función del país o sociedad a la que pertenece cada profesional. En 2008, la Junta General de Accionistas ha aprobado un nuevo Plan de Incentivos a Largo Plazo. Uno de los principales objetivos que persiguen este tipo de incentivos es el alineamiento de los intereses de los profesionales del Grupo con los propios intereses de los accionistas.

La comunicación activa, continua y bidireccional con los profesionales es esencial en Santander. El conocimiento de la estrategia y de la marcha del Banco por parte de los profesionales contribuye a un mayor compromiso con los objetivos de negocio. Santander dispone de canales corporativos y locales de comunicación con sus profesionales. El principal canal corporativo es Santander al Día en la intranet corporativa, que diariamente informa sobre la estrategia, negocios, actividades y logros del Banco en cuatro idiomas. Gracias al proceso de implantación global realizado en 2008, Santander al Día llega a más de 120.000 empleados en todo el Grupo, con los lanzamientos de Argentina y Uruguay. Existen otros canales corporativos, como la revista Carácter, que recoge información sobre los principales acontecimientos corporativos, o el Portal de Directivos y el Portal del Empleado.

PROVEEDORES

Este año se ha realizado un esfuerzo especial para mejorar los canales de comunicación con nuestros proveedores.

Entre las iniciativas más relevantes destacan:

- Se han celebrado reuniones presenciales con más de 500 proveedores en España, Portugal, Brasil, Chile y México con el objetivo de compartir las nuevas prácticas y sistemas de compra del Grupo. A través de estas sesiones se han compartido con los proveedores más relevantes cuestiones relativas a concursos, gestión de órdenes de pedido y tratamiento de facturas.
- Se ha puesto en funcionamiento una versión mejorada del Portal del Proveedor. Este espacio on line está dirigido a facilitar nuestra comunicación con todo proveedor actual o potencial del Grupo y dispone de apartados especiales de registro, consulta de concursos, consulta de reglas de subasta y condiciones de adjudicación, etc.

- Se ha realizado un Plan de Visitas a proveedores por parte de los gestores especializados de Aquanima. Estas visitas permiten conocer in situ las fortalezas y las principales actividades de cada proveedor, para su consideración en futuros concursos.

- ¿Brinda información completa a organismos regulatorios estatales?

Banco Santander es hoy una de las entidades financieras más sólidas, rentables y respetadas. Toda la información generada por el Banco es pública, corresponde a la dirección de cumplimiento según lo previsto en el Código de Conducta en los Mercados de Valores, comunicar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la información relevante generada por el Grupo.

Difusión de Información Relevante.

La comunicación al mercado y la difusión de la Información Relevante del Grupo queda sujeta a las siguientes reglas:

Corresponde a la Dirección de Cumplimiento Normativo comunicar a la Comisión Nacional de Valores la Información Relevante generada en el Grupo. Dicha comunicación será siempre previa a la difusión de Información Relevante al mercado o a los medios de comunicación, y tendrá lugar tan pronto se haya producido la decisión o suscrito o ejecutado el acuerdo de que se trate.

La Dirección de Cumplimiento Normativo vigilará la evolución de los Valores sobre los que exista Información Relevante y adoptará las medidas adecuadas, incluidas, de ser procedente, una comunicación de Información Relevante, en caso de que aparezcan indicios de una difusión inadecuada de la misma.

La difusión de la Información Relevante será veraz, clara, completa, equitativa, en tiempo útil y, siempre que sea posible, cuantificada.

La Dirección de Cumplimiento Normativo llevará un registro de Informaciones Relevantes comunicadas al mercado.

- ¿Mantienen relaciones transparentes con organismos gubernamentales y partidos políticos?

La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan los propios del Grupo o las contribuciones o servicios a los mismos deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo. Previamente a la aceptación de cualquier cargo público, los Sujetos

del Código deberán ponerlo en conocimiento de la Dirección de Cumplimiento con la finalidad de poder determinar la existencia de incompatibilidades o restricciones.

DIMENSIÓN ECONÓMICA

- **¿Existe transparencia en la información económico-financiera que aporta la empresa?**

Información financiera

De acuerdo con lo previsto por su Reglamento (artículo 34.2.), el consejo ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que la información financiera trimestral, semestral y demás información que se pone a disposición de los mercados se elabore con arreglo a los mismos principios, criterios y prácticas profesionales con que se elaboran las cuentas anuales. A tal efecto, dicha información es revisada por la comisión de auditoria y cumplimiento antes de ser difundida. Por lo que se refiere a las cuentas anuales, éstas son informadas por la comisión de auditoria y cumplimiento y certificadas por el interventor general antes de ser formuladas por el consejo.

Otra información relevante

De acuerdo con lo previsto en el Código de Conducta en los Mercados de Valores, corresponde a la dirección de cumplimiento comunicar a la CNMV la información relevante generada en el Grupo.

Dicha comunicación será simultánea a la difusión de información relevante al mercado o a los medios de comunicación y tendrá lugar tan pronto se haya producido la decisión o suscrito o ejecutado el acuerdo de que se trate.

La difusión de la información relevante será veraz, clara, completa, equitativa, en tiempo útil y, siempre que sea posible, cuantificada.

Durante el ejercicio 2008, el Banco ha hecho públicas 88 informaciones relevantes, que pueden ser consultadas en la página Web del Grupo (www.santander.com) y en la de la CNMV (www.cnmv.es)

La junta general ordinaria de 21 de junio de 2008 acordó la reelección, por un año, de Deloitte, S.L. como auditor de cuentas con el voto favorable del 98,377% del capital presente y representado.

El Banco dispone de mecanismos para preservar la independencia del auditor de cuentas, entre los que destaca la obligación del consejo de abstenerse de contratar a aquellas firmas de auditoria en las que los honorarios que prevea satisfacerle, por todos los conceptos, sean superiores al dos por ciento de los ingresos totales de las mismas durante el último ejercicio.

Además, el Reglamento del Consejo limita la contratación con la firma auditora de otros servicios, distintos a los de auditoria, que pudieran poner en riesgo la independencia de aquélla. En este sentido, la comisión de auditoria y cumplimiento aprueba los servicios distintos a los de la auditoria que presta al Grupo el auditor de cuentas y que en 2008 han sido principalmente los relacionados con los procesos de titulización, asesoría fiscal y elaboración de estudios financieros.

La página Web corporativa del Grupo (www.santander.com) viene divulgando desde 2004, en el apartado del menú principal "Información Accionistas e Inversores", la totalidad de la información requerida por el artículo 117 de la Ley del Mercado de Valores –en la redacción dada por la Ley 26/2003– y por la Orden ECO/3722/2003, en ejecución del acuerdo adoptado por el consejo en su reunión de 23 de enero de 2004.

La Web corporativa se renueva constantemente, habiéndose publicado unos 3.000 documentos nuevos durante el ejercicio 2008 de un total de los aproximadamente 15.000 que se muestran actualmente. Esta información, que se presenta con secciones específicas para inversores institucionales y para accionistas, es accesible en español, inglés y portugués.

En Web corporativa se pueden consultar:

- Los Estatutos sociales
- El Reglamento de la Junta General
- El Reglamento del Consejo
- Los perfiles profesionales y otra información de los consejeros, según propone la recomendación 28 del Código Unificado
- El informe anual
- El informe anual de gobierno corporativo
- El Código de Conducta de los Mercados de Valores
- El Código General de Conducta
- La memoria de sostenibilidad
- Los informes de las comisiones de auditoría y cumplimiento y de nombramientos y retribuciones
- El marco de relación Santander-Banesto establecido en aplicación de la recomendación 2 del Código Unificado.

¿La empresa comercializa con proveedores que evaden impuestos?

La gestión de compras se realiza mediante procesos rigurosos de selección y análisis de proveedores con el objetivo de establecer con ellos relaciones estables y participativas que garanticen la calidad y disponibilidad de sus productos y servicios.

Principios del modelo de compra:

1. Transparencia e igualdad de oportunidades

El Banco, a través de la empresa Aquanima, apuesta por la igualdad de oportunidades y la transparencia en la compra.

- Oportunidades para convertirse en proveedor del Grupo a través de un proceso corporativo de registro y homologación de proveedores, que determina, mediante criterios objetivos, la idoneidad y capacidad de una compañía para convertirse en suministrador del Banco. Se trata de un proceso abierto a la participación de cualquier nueva empresa, lo que garantiza que la base de proveedores sea dinámica y que nuestros mecanismos de compra sean una oportunidad de negocio y crecimiento para cualquier proveedor que reúna las condiciones mínimas exigidas por el Grupo.
- Transparencia en los procesos de comunicación de nuevas compras y en los criterios de adjudicación de contratos a proveedores. Durante 2008 se ha intensificado el uso de instrumentos electrónicos de formalización de requerimientos de compra (RFQ electrónico) y se ha consolidado el uso de las subastas como procedimiento final de adjudicación. En 2008 se han celebrado eventos de subasta electrónica por un volumen total de 593 millones de euros.

2. Mayor eficiencia en la compra

El Grupo sigue invirtiendo en tecnologías relacionadas con la compra, lo que nos permite reducir costes. Se ha prestado especial atención a la mejora de los procesos de aprovisionamiento y facturación electrónica. Así, se han incorporado funcionalidades dirigidas a:

- Compra por catálogo que permite el envío de órdenes de pedido directas a los proveedores sin la intervención manual del departamento de compras.
- Facturación electrónica, que facilita la optimización de tiempos de pago.

3. Especialización de las funciones de compras y pago a proveedores

El Grupo cuenta con compañías especializadas en los procesos de compras (Aquanima) y pago a proveedores (Gesban) que permiten maximizar la eficiencia y la productividad. Su funcionamiento, como factorías especializadas que trabajan para los distintos Bancos del Grupo, permite reducir los costes y mantener la mejora calidad de servicio.

4. Compromiso Social y Ambiental del Proveedor

En los procesos de negociación con los proveedores se incluye un documento, el Compromiso Social y Medioambiental, que informa de la necesidad de cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, firmados por el Banco. En el ejercicio 2008 el Banco no ha considerado necesario realizar revisiones en materia de derechos humanos a los proveedores del Grupo.

- ¿Efectúa "Governance corporativo" en términos de resguardar los intereses de los accionistas minoritarios de prácticas desleales perpetradas por la dirección de la empresa y/o accionistas dominantes?

Santander tiene un modelo de gobierno corporativo propio, adaptado a los estándares más elevados del mercado en esta materia e impulsado desde hace años por el consejo de administración.

Banco Santander cuenta con un consejo de administración unitario y equilibrado. Está compuesto por personas caracterizadas por su capacidad profesional, integridad e independencia de criterio. Siete de los miembros del consejo son o han sido presidentes de bancos nacionales e internacionales.

Durante 2008 se han celebrado 11 reuniones del consejo de administración, 59 de la comisión ejecutiva y 102 de la comisión delegada de riesgos, lo que pone de manifiesto el tiempo y dedicación de los consejeros al gobierno corporativo del Banco.

Nuestro modelo de gobierno está basado en la igualdad plena de los derechos de los accionistas y en la máxima transparencia.

Banco Santander aplica tres principios fundamentales para garantizar la igualdad de todos sus accionistas:

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

Este año la base accionarial del Banco ha aumentado hasta alcanzar más de 3 millones de accionistas.

Para Banco Santander la transparencia es clave para generar confianza y seguridad en los mercados, lo que es particularmente relevante en momentos como los actuales en los que la información, en especial la relativa al perfil de riesgo, debe ser máxima. Además, el consejo del Banco se ha adelantado siempre en materia de transparencia en retribuciones. En 2002, Santander fue el primer Banco en publicar el detalle individualizado de las retribuciones de los consejeros, incluidos los ejecutivos, y en 2007 se adelantó de nuevo al mercado al informar de las retribuciones no sólo del año anterior sino también del año en curso.

Un año más, este modelo de gobierno corporativo ha sido reconocido por entidades externas, como muestra la permanencia de Santander en los índices FTSE4Good y DJSI desde 2003 y 2000, respectivamente.

Composición y estructura del consejo de administración

Presidente

D. Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos (1)

Vicepresidente primero

D. Fernando de Asúa Álvarez (2)

Vicepresidente segundo y Consejero Delegado

D. Alfredo Sáenz Abad (3)

Vicepresidente tercero

D. Matías Rodríguez Inciarte (4)

Vicepresidente cuarto

D. Manuel Soto Serrano (5)

Vocales

D. Rodrigo Echenique Gordillo (6)

D^a. Ana Patricia Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea (7)

D. Francisco Luzón López (8)

Assicurazioni Generali S.p.A. (Mr. Antoine Bernheim) (9)

D. Antonio Escámez Torres (10)

D. Luis Alberto Salazar-Simpson Bos (11)

D. Antonio Basagoiti García-Tuñón (12)

D. Guillermo de la Dehesa Romero (13)

D. Abel Matutes Juan (14)
D. Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea (15)
Lord Burns (Terence) (16)
D. Luis Ángel Rojo Duque (17)
D^a. Isabel Tocino Biscarolasaga (18)
D. Juan Rodríguez Inciarte (19)
Secretario General y del Consejo
D. Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca (20)

Principales actuaciones del consejo en 2008 en las materias reservadas a su competencia:

Políticas y estrategias generales del Banco:

- Por tercer año consecutivo y durante dos días se han dedicado sesiones monográficas a debatir en el seno del consejo la estrategia del Grupo, analizándose la posición del Banco en el entorno económico actual y las prioridades de gestión.
- Han sido aprobados por la junta unos nuevos estatutos ajustados al Código Unificado de Buen Gobierno y a las mejores prácticas en esta materia.
- Ya en 2009, el consejo ha aprobado, en su reunión de 23 de marzo, un nuevo Reglamento del Consejo.

Información financiera que el Banco hace pública periódicamente:

- El consejo ha aprobado la información financiera trimestral, las cuentas anuales y el informe de gestión de 2008, además de otros documentos como el informe anual, la memoria de sostenibilidad, el informe anual de gobierno corporativo y los informes de las comisiones de auditoría y cumplimiento y de nombramientos y retribuciones.

Principales adquisiciones y disposiciones:

- El consejo de administración ha intervenido activamente en los procesos de integración de Banco Real y en las adquisiciones de Alliance & Leicester y de la red de oficinas y depósitos de Bradford & Bingley, realizadas en 2008, y en la compra de Sovereign, completada en 2009.

Atenciones estatutarias:

- Ajustándose a criterios de moderación, el consejo ha aprobado para 2008 reducir en un 10% la asignación anual que corresponde a los consejeros por el ejercicio de sus funciones de supervisión y decisión colegiada.

Retribuciones de los consejeros ejecutivos:

- En aplicación de estos mismos criterios, el consejo ha decidido reducir en 2008 en promedio en un 14% la retribución variable de los consejeros ejecutivos.

Contratos de los consejeros ejecutivos:

- Ha aprobado nuevos contratos para los seis consejeros ejecutivos.

Nombramiento de consejero por cooptación:

- El consejo, a propuesta de la comisión de nombramientos y retribuciones, ha nombrado consejero a D. Juan Rodríguez Inciarte, cubriendo la vacante producida como consecuencia de la renuncia de Mutua Madrileña Automovilista. La junta ordinaria de 2008 ratificó este nombramiento, reeligiéndole además por un plazo de 5 años.

Nombramientos de miembros de la alta dirección:

- Ha nombrado director general de estrategia al consejero ejecutivo D. Juan Rodríguez Inciarte y directora general y responsable de la división Santander Consumer Finance a D^a. Magda Salarich Fernández de Valderrama.
- Ya en 2009, ha nombrado al director general D. Juan Guitard Marín responsable de la división de auditoría interna en sustitución de D. David Arce Torres, que se ha acogido a la jubilación. Asimismo, ha nombrado director general, vicesecretario general y del consejo y director de la asesoría jurídica a D. Jaime Pérez Renovales en sustitución de D. Juan Guitard Marín.

Control de la actividad de gestión:

- Durante el año han sido presentados al consejo por el consejero delegado ocho informes de gestión y por el vicepresidente tercero y responsable de la división de riesgos siete informes de riesgos.

Conforme a los Estatutos (artículo 59.2.), en la memoria anual se informa de forma individualizada de las retribuciones percibidas por cada consejero, con expresión de las cantidades correspondientes a cada concepto retributivo. También se hacen constar en la memoria, de forma individualizada y por cada uno de los conceptos, las retribuciones que correspondan a las funciones ejecutivas encomendadas a los consejeros ejecutivos del Banco.

Deberes de los consejeros, operaciones vinculadas y situaciones de conflicto de interés.

Deberes

Los deberes de los consejeros se regulan en el Reglamento del Consejo, que se ajusta a lo previsto tanto en la normativa española vigente como en las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno. El Reglamento contempla expresamente los deberes de diligente administración, fidelidad al interés del Banco, lealtad y secreto y la obligación de pasividad ante la información reservada.

El deber de diligente administración incluye el de informarse adecuadamente sobre la marcha del Banco y dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para desempeñarlos con eficacia. Los consejeros informarán a la comisión de nombramientos y retribuciones acerca de sus restantes obligaciones profesionales, siéndoles de aplicación, en cuanto al número máximo de consejos de administración a los que podrán pertenecer, lo establecido en la ley 31/1968, de 27 de julio.

Operaciones vinculadas

Ningún miembro del consejo de administración, ninguna persona representada por un consejero, ni ninguna sociedad donde sean consejeros, miembros de la alta dirección o accionistas significativos dichas personas ni personas con las que tengan acción concertada o que actúen a través de personas interpuestas en las mismas, ha realizado durante el ejercicio 2008 y hasta donde el Banco conoce, transacciones inhabituales o relevantes con el Banco.

Mecanismos de control

Según establece el Reglamento del Consejo (artículo 30) los consejeros deben comunicar al consejo cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés del Banco. Si el conflicto se refiere a una operación, el consejero no podrá realizarla sin la aprobación del consejo, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones. El consejero afectado habrá de abstenerse en la deliberación y votación sobre la operación a que el conflicto se refiera. En el caso de los consejeros el órgano de resolución de conflictos es el propio consejo de administración.

Situaciones concretas de conflicto

Durante el ejercicio 2008 se han producido 77 casos en los que los consejeros, incluidos los que forman parte de la alta dirección, se han abstenido de intervenir y votar en deliberaciones del consejo de administración o de sus comisiones.

El desglose de los 77 casos es el siguiente: en 47 ocasiones se debieron a propuestas de nombramientos y reelecciones, delegaciones o revocaciones de facultades delegadas; en 24 ocasiones se trataba de aprobar condiciones retributivas y otros términos y condiciones de la relación contractual del Banco con los consejeros ejecutivos; en 5 ocasiones en la verificación anual del carácter de los consejeros que, conforme al artículo 6.3. del Reglamento del Consejo, realizó la comisión de nombramientos y retribuciones en su sesión de 12 de marzo de 2008; y en una ocasión para que constase en acta la felicitación de la comisión ejecutiva a un consejero por un nombramiento.

Comisiones del consejo

Datos generales

El consejo tiene constituidas, como comisiones decisorias, una comisión ejecutiva, con delegación de facultades decisorias generales, y una comisión delegada de riesgos, con facultades delegadas específicamente en materia de riesgos. Asimismo, el consejo cuenta con otras comisiones con facultades de supervisión, información, asesoramiento y propuesta. Éstas son las comisiones de auditoría y cumplimiento, nombramientos y retribuciones, internacional y tecnología, productividad y calidad.

En 2007 Banco Santander llevó a cabo un proceso de adaptación al Código Unificado de Buen Gobierno – aprobado por la CNMV el 22 de mayo de 2006-, basándose en el principio de autorregulación, que ha sido completado durante este ejercicio con la aprobación por la junta general ordinaria de unos nuevos estatutos sociales y, ya en 2009, con un nuevo reglamento del consejo.

Banco Santander sigue la gran mayoría de las recomendaciones del Código Unificado y se aparta, no asumiéndolas íntegramente, en un número reducido –7 de 58– de ellas, que se identifican a continuación junto con la justificación de la posición del consejo.

DIMENSIÓN SOCIAL

Relaciones Empleados – Dirección

- **¿Le otorgan importancia a los intereses y expectativas de sus empleados, dándole mayor flexibilidad al cumplimiento de la obligación laboral, para que sus empleados puedan atender necesidades privadas, personales, familiares o sociales?**

Cultura corporativa

Como parte del modelo corporativo de RR.HH., el Banco transmite a todos los empleados su cultura corporativa de manera que actúe como vínculo de unión entre todos los equipos. En este proceso cobra especial importancia la transmisión de los valores del grupo: fortaleza, liderazgo, dinamismo, orientación comercial, innovación y ética profesional. Además de los programas de formación, una serie de actuaciones apoyan este objetivo:

Espíritu Santander

Por segundo año consecutivo ha tenido lugar Espíritu Santander, un acto donde se celebra la importancia de los valores corporativos. En el marco de esta celebración, tuvo lugar un homenaje institucional a 35 profesionales de distintos países que han destacado por su forma de vivir los valores corporativos, en representación de todos los empleados.

Semana Santander eres tú

Durante la Semana Santander eres tú se celebraron simultáneamente más de 400 actividades informativas, sociales, deportivas y solidarias protagonizadas por los empleados. Charlas, coloquios con directivos, almuerzos solidarios, actividades deportivas para recaudar dinero a favor de ONGs, actividades de confraternización con hijos y familias, iniciativas para limpiar espacios naturales y construir viviendas para familias desfavorecidas fueron algunas de las actividades organizadas.

La conciliación entre la vida personal y laboral es una de las políticas más fuertes del Grupo Santander. La flexibilidad apunta a lograr un equilibrio entre lo personal y lo laboral, forma parte de los beneficios "Santander Sos Vos".

Argentina

- Horario flexible
- Subsidios por Guardería
- Colonia de vacaciones para hijos de empleados
- Programa "Nuestra familia nos visita"

Brasil

- "Programa Voçé" para la calidad de vida de empleados y familiares: equilibrio familiar, salud, bienestar físico y emocional, cultura y deportes
- "Programa de Apoyo Personal" (PAP): ayuda a empleados y familiares que se encuentren en situaciones personales críticas

Chile

- "Sala Cuna Especial": servicio domiciliario para la atención de hijos recién nacidos con problemas de salud
- Reducción de jornada por nacimiento de hijos
- Post natal para padres: permiso de paternidad superior
- "Cumpleaños en familia": permiso para disfrutar de tarde libre el día de su cumpleaños
- Vitamina, Centro Educativo Santander: servicio de cuidado de hijos de empleados menores de dos años cerca del centro corporativo de trabajo
- Horario flexible
- Permiso especial Plus para días adicionales de vacaciones según criterios de desempeño.
- Programas de Apoyo a la maternidad
- Oferta de actividades culturales, deportivas y de desarrollo

Salud, Seguridad y Beneficios Sociales

¿Posee programas de prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales?

Entendiendo como enfermedades profesionales, aquellas que pueden generarse a causa del estrés y las malas posturas, a modo de prevención, se publicaron una serie de ejercicios de movilidad articular y posturas que pueden realizarse en la posición de trabajo, con una silla y una mesa, en cualquier momento del día. Las técnicas ayudan a promover el bienestar y mejorar la calidad de vida.

El ritmo de vida diaria provoca cansancio, estrés, dolores musculares, contracturas agudas y agotamiento físico. El relax se vuelve entonces una necesidad urgente para evitar la sobrecarga de tensión. Para hacer frente a esto, los empleados pueden acceder a Yoga (La práctica del yoga es una disciplina que ofrece un proceso de crecimiento personal en varios ámbitos de la vida como es la salud, la alimentación y la postura física. Además, promueve hábitos positivos de pensamiento, disminuye el stress, el cansancio físico y mental y mejora el rendimiento. A nivel humano y espiritual la práctica constante ayuda al individuo a mirar hacia dentro, a realizar y a tomar conciencia de sus cualidades y de sus limitaciones propiciando así la autoestima. El yoga es una disciplina que naturalmente depura el

organismo por lo que ayuda a la desintoxicación y al manejo de adicciones, como por ejemplo el tabaco) y Shiatsu (Son breves sesiones de Shiatsu, una técnica japonesa que significa "digitopresión", y tiene como objetivo aliviar contracturas, distender y energizar. La práctica se realiza en una silla ergonómica, sobre la ropa, sin utilizar cremas ni aceites. Se trabaja en puntos vitales del cuerpo - principalmente la cabeza, zona cervical, brazos, región dorsal y lumbar)

- **¿Realiza un control periódico sobre las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo y capacita al personal en estos conceptos?**

Durante el año 2008, se han llevado a cabo las evaluaciones periódicas de los centros de trabajo para valorar las condiciones en que los empleados desarrollan sus tareas y se han continuado implantando planes de autoprotección en los edificios considerados singulares.

- **¿Existen planes o beneficios complementarios de las coberturas regulares de los riesgos de salud?**

El Banco cuenta con un modelo de prevención y asistencia en el que se identifican factores de riesgos cardiacos y metabólicos, que se complementa con sistemas de evaluación, control y seguimiento. Este modelo, desarrollado para los servicios centrales, se está implantando en los diferentes bancos del Grupo.

Con el objetivo de mejorar el estado de salud de los empleados, se ofrece información para la mejora de hábitos, planes para la corrección del tabaquismo o sugerencias a tener en cuenta en viajes de larga duración. Igualmente se realizan campañas de detección de lesiones de piel y de fomento de la práctica de ejercicio físico selectivo dirigido a fortalecer la musculatura de la columna. El protocolo de medidas preventivas incluye adicionalmente ejercicios de Pilates y específicos para embarazadas. Los empleados de Santander tienen además una casilla de mail corporativa, cuyo destinatario es el médico corporativo, con quien pueden canalizar sus dudas.

- **¿Existen comedores, instalaciones deportivas y/o de esparcimiento, que pueden ser utilizadas por los empleados?**

El Banco ofrece beneficios adicionales relacionados con la infraestructura. Hay espacios comunes para compartir entre todos los empleados. Algunos ejemplos son el Centro de Salud Preventiva, de Santander Río, que cuenta con un gimnasio, una sala de relax con yoga y shiatsu. Además las instalaciones de Santander cuentan con un comedor, en el que se puede acceder a menú Light acordes a la política de Vida Saludable del Grupo.

Entrenamiento y Educación

¿Se realizan actividades permanentes de desarrollo y capacitación para el perfeccionamiento continuo de los empleados?

Los profesionales del Banco Santander son una de las piezas clave para el crecimiento y liderazgo del Banco. Por ello, 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.

Santander es una organización orientada a las personas que gestiona el capital humano con tres referentes estratégicos:

- El talento de los profesionales.
- La creación de conocimiento compartido en la organización.
- La cultura corporativa que actúa como vínculo de unión entre todos los equipos.

Para gestionar el talento de los más de 170.000 empleados, distribuidos en más de 40 países, se ha definido una estrategia corporativa de Recursos Humanos basada en cuatro objetivos:

- Generar y desarrollar, desde una óptica corporativa, directivos preparados para afrontar los retos del futuro.
- Consolidar a Santander como un empleador de referencia con el fin de atraer y fidelizar el talento a escala internacional.
- Hacer perdurar la cultura corporativa y transmitir el conocimiento estratégico característico de Santander a lo largo de toda la organización.
- Contar con procesos ordenados para facilitar la gestión del talento.

La estrategia de Recursos Humanos se concreta en cinco políticas corporativas:

1. Segmentación

Los profesionales del Santander se agrupan en cuatro grandes segmentos: Directivos Top (asumen la orientación y la definición estratégica de la organización), Directivos Superiores (responsables de la implementación estratégica), otros directivos y colaboradores.

Esta segmentación, concebida para responder a las distintas necesidades de los empleados, pone énfasis en el talento existente dentro de la organización. Así, dentro de cada segmento se identifican profesionales de alto potencial y se les ofrece programas específicos para acelerar su desarrollo profesional.

2. Selección y Marketing de Recursos Humanos

Santander ha establecido unas pautas comunes para atraer y seleccionar a profesionales con unos criterios compartidos en todo el Grupo. Estas directrices están contenidas en la política corporativa de selección. Atendiendo a estas pautas, Santander contrató el año pasado a 19.978 nuevos profesionales. Santander comunica su oferta de valor como empresa líder y solidaria que reconoce los logros de sus profesionales y que apuesta por el conocimiento, la formación y el crecimiento profesional de las personas, en un entorno que promueve la proyección internacional y el equilibrio entre la vida profesional y personal. Recursos Humanos está transmitiendo este mensaje a empleados y potenciales empleados, mediante los programas Santander puedes ser tú, dirigido a personas interesadas en desarrollar su carrera profesional en la empresa, y Santander eres tú, que a lo largo de 2008 reflejó la visión de los empleados acerca de las ventajas de trabajar en el Santander.

3. Formación y conocimiento

En 2008, Santander ha invertido 76,5 millones de euros en formación. Más del 81,5% de la plantilla global ha recibido formación, con una media de 41 horas por empleado. La formación de los empleados ha sumado 5,4 millones horas durante el año.

La formación corporativa en el Banco engloba el conocimiento de carácter estratégico y se estructura en tres centros:

- Las Escuelas Corporativas de Conocimiento desarrollan programas avanzados de formación superior para el apoyo a los objetivos de negocio. Es el caso de la Escuela Corporativa de Riesgos, que en 2008 ha impartido cerca de 28.000 horas de formación a casi 2.000 asistentes de 17 países.
- El Centro Corporativo de Integración diseña y gestiona la acogida institucional que reciben los nuevos profesionales al incorporarse al Grupo, con formación acerca de la historia, los valores, la estrategia, el modelo de negocio y la cultura de trabajo de Santander. En 2008 más de 2.000 nuevos profesionales han completado este programa.
- El Centro de Desarrollo Directivo planifica la actividad formativa de los principales ejecutivos. Durante 2008, ha acogido a 7.000 participantes de 17 países.

En 2008 se ha lanzado Santander Learning, una plataforma corporativa para gestionar la formación que se está implantando progresivamente en el Banco, y un plan de formación específico para impulsar la trayectoria de nuestros directivos.

4. Desarrollo y movilidad profesional

Santander promueve el desarrollo de nuevas oportunidades para fomentar el talento de sus empleados, contribuyendo a que tengan una trayectoria profesional en continua progresión a través de distintas vías:

- Acceso a puestos de responsabilidad.
- Movilidad a nuevas funciones.
- Intercambio de mejores prácticas.
- Coaching.
- Programas corporativos o locales de desarrollo expresamente diseñados para acelerar la evolución de carrera de profesionales con alto potencial.
- Formación en competencias de negocio y de gestión de personas.
- Ideas para liderar: ciclo de conferencias, a cargo de personalidades del mundo de la empresa, la ciencia, el arte o la cultura, que comparten su experiencia con los profesionales del Banco. En 2008 se han realizado 5 conferencias en las que han participado más de 4.600 profesionales.

El Comité de Desarrollo y Movilidad estudia las posibilidades de desarrollo de Directivos Top y Superiores y propone, caso a caso, fórmulas concretas para impulsar el desarrollo de carrera profesional de cada directivo analizado.

5. Evaluación y compensación

Una vez al año, los empleados tienen la posibilidad de demostrar sus avances a través de la evaluación del desempeño. En reconocimiento a los logros identificados se establece, para cada persona, una compensación que también tiene en cuenta la función que desempeña, su nivel de responsabilidad, las referencias de mercado y los resultados del Banco.

Los empleados son evaluados siguiendo un proceso transparente y confidencial. En España, un 98% tiene un contrato de trabajo indefinido, igual que la mayoría de las nuevas contrataciones.

Santander impulsa un sistema de compensación total, que no se limita a la retribución fija, sino que comprende otros conceptos adicionales como la retribución variable, distintos beneficios a favor de los profesionales y sus familias, que varían en función del país o sociedad a la que pertenece cada

profesional. En 2008, la Junta General de Accionistas ha aprobado un nuevo Plan de Incentivos a Largo Plazo. Uno de los principales objetivos que persiguen este tipo de incentivos es el alineamiento de los intereses de los profesionales del Grupo con los propios intereses de los accionistas.

- **¿Tiene indicadores que muestren la relación existente entre horas de capacitación y horas totales trabajadas, y de empleados por categorías de trabajadores?**

Un total de 170.961 profesionales trabajan en el Grupo en más de 40 países. Un 29% de ellos lo hace en Europa Continental, un 14% en Reino Unido y un 57% en América. La antigüedad media de la plantilla es de 9,4 años y más de la mitad de los empleados del Banco son mujeres (51%). Contamos con una plantilla joven (la edad media es de 36,73 años) y muy preparada (el 48% de los empleados tiene titulación universitaria).

A lo largo del ejercicio 2008, un total de 126.875 empleados han recibido formación y más de 10.000 han participado en procesos de valoración de potencial e identificación del talento, habiéndose realizado un total de 24.305 promociones.

Diversidad, Oportunidad y No Discriminación

- **¿Acepta relaciones laborales con grados de flexibilidad suficientes como para adaptarse a situaciones de edad, género o discapacidad de sus trabajadores?**

Igualdad de oportunidades y conciliación de la vida personal y laboral. Santander firmó en 2008 con las representaciones sindicales presentes en el Comité de Empresa Europeo una declaración conjunta en la que se dejó patente el compromiso por la igualdad de trato entre hombres y mujeres, por la conciliación y por la prevención del acoso sexual.

En Brasil, el Programa Você apoya la calidad de vida de los empleados y sus familiares ofreciendo apoyo personalizado para mejorar su salud y su bienestar físico y emocional.

En México, el buzón de correo Empresa Familiarmente Responsable recibió más de 3.800 consultas de empleados sobre conciliación.

En Chile, el Programa Trabajo y Familia engloba iniciativas orientadas a equilibrar vida laboral y personal en lo relativo a horarios, atención a hijos de empleados y oferta de actividades deportivas y culturales.

En Argentina, el programa Que el tiempo juegue de tu lado promueve la flexibilidad de horarios y el teletrabajo para períodos próximos al nacimiento de hijos.

Derechos Humanos

¿Promueve el respeto y la educación de tratados y estándares internacionales, como la Declaración Universal de Derechos Humanos, las Convenciones fundamentales de derechos Humanos, entre otras?

El Banco, desde el año 2004, es firmante del Pacto Global de Naciones Unidas. Al ser una organización activa en el Pacto, el Banco se adhiere a sus diez principios:

Derechos Humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

Normas Laborales

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva;
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil;
6. Eliminar la discriminación en materia de de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales;
8. Promover una mayor responsabilidad ambiental; y
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Anticorrupción

10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

El Banco respeta los derechos humanos en todos los países donde está presente y forma parte de las iniciativas internacionales en este ámbito.

Santander ofrece a los empleados cursos en Responsabilidad Social Corporativa que incluyen información sobre derechos humanos. En 2008 no se ha tenido conocimiento de ningún incidente relacionado con el incumplimiento de los derechos humanos. No se han detectado actividades que impliquen que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos corran riesgos. Tampoco se identificaron incidentes de explotación infantil y episodios de trabajo forzado o no consentido. No se ha llevado a cabo ningún acuerdo de inversión significativo en el que se hayan analizado cláusulas relativas a Derechos Humanos.

- ¿Mantiene esta postura al momento de relacionarse con sus proveedores, distribuidores y clientes?

Productos y Servicios sostenibles: Santander desarrolla productos y servicios responsables, sostenibles y comprometidos con la sociedad, que tienen por objetivo facilitar el acceso al mercado financiero de determinados colectivos. Del mismo modo, ofrece la posibilidad de invertir en productos socialmente responsables o de protección del medio ambiente.

En relación a los accionistas, a través de su Gobierno Corporativo, Santander defiende los derechos de los accionistas, aplicando tres principios fundamentales para garantizar la igualdad de todos sus accionistas: el principio una acción, un dividendo, un voto; la existencia de medidas estatutarias de blindaje y el fomento de la participación informada de los accionistas en las juntas.

En los procesos de negociación con los proveedores se incluye un documento, el Compromiso Social y Medioambiental, que informa de la necesidad de cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, firmados por el Banco. En el ejercicio 2008 el Banco no ha considerado necesario realizar revisiones en materia de derechos humanos a los proveedores del Grupo.

Ética y Transparencia

- ¿Busca la mejor satisfacción de los clientes y toma en cuenta sus sugerencias y requerimientos para el desarrollo de productos y prestación de servicios?

El Modelo Corporativo de Clientes y Calidad es la herramienta clave para aumentar la satisfacción de los clientes y reducir las reclamaciones.

Los clientes son la base de la actividad del Banco Santander en todos los mercados en los que opera. La sostenibilidad del negocio está directamente relacionada con la confianza que cada uno de los clientes deposita en el Banco. Por ello, Santander presta una especial atención a su satisfacción y vinculación.

El Modelo Corporativo de Clientes permite:

- Realizar mediciones de la calidad del servicio definiendo indicadores básicos por canal y negocio.
- Conocer la percepción del cliente sobre los productos, canales y servicios.
- Definir acciones concretas de mejora a corto, medio y largo plazo.

Todo ello combinado con:

- Un asesoramiento con cercanía y dedicación hacia nuestros clientes.
- Un conjunto de productos y servicios innovadores, adaptados a las necesidades de cada segmento de clientes.
- Respuestas ágiles y eficaces, gracias a la mejor tecnología y los procedimientos más eficientes. A lo largo de 2008 este modelo se ha ido implantando en distintas áreas y geografías en las que el Grupo está presente.

La Unidad Corporativa de Clientes y Calidad es la responsable de realizar el seguimiento de la aplicación y la eficacia del Modelo. Sus análisis permiten conocer el incremento de la vinculación de los clientes, el aumento de su satisfacción y la mejora de la calidad. Este modelo es un proyecto estratégico gracias al cual, manteniendo siempre la visión a medio y largo plazo, se obtienen avances significativos anualmente tanto en los indicadores relativos a la satisfacción del cliente como en la reducción de reclamaciones.

Uno de los ejes de este modelo son las Mesas de Calidad que son comités de composición multidisciplinar con enfoque y visión de cliente (compuestos por diversas áreas: Marketing, Operaciones, Tecnología, Contact Center) y liderados por las líneas de negocio (p.e.: Medios de Pago y Seguros) para la definición de objetivos comunes y planes de trabajo con objeto de impulsar la gestión global de clientes y la calidad de servicio.

Otro eje de este modelo lo constituye el Modelo Corporativo de Gestión de incidencias, consultas, sugerencias y quejas, cuyo objetivo es recoger y resolver ágilmente cualquier asunto demandado por el cliente así como gestionar la información completa relativa a la relación con el cliente que sirva de fuente para el proceso de mejora continua. Este modelo se basa en cuatro pilares: orientación al cliente, multicanalidad, resolución especializada y compromiso y transparencia.

Los clientes pueden utilizar todos los canales de relación con el Banco para hacer llegar sus reclamaciones y sus quejas, lo que asegura una comunicación relevante, frecuente y eficaz con todos ellos.

Más del 70% de las reclamaciones se resuelven en menos de 15 días, lo que supone una disminución en el plazo de respuesta sobre el año anterior.

La política del Santander va más allá de la mera resolución de la queja en el menor tiempo posible: implica el compromiso de ofrecer una respuesta adaptada a las necesidades de cada cliente. Este compromiso exige un importante esfuerzo operativo en el que intervienen, en muchas ocasiones, diferentes áreas de gestión. Toda la información es analizada y clasificada por segmentos de clientes, tipos de producto y concepto. Las conclusiones obtenidas permiten iniciar planes de actuación que, a

nivel local, implican mejoras en las plataformas comerciales, operativas y de atención y asesoramiento al cliente.

El reconocimiento de posibles errores o desajustes en el servicio ofrece la oportunidad de obtener un mayor conocimiento de los clientes y una mejora de la calidad del servicio prestado.

Durante el año 2008 se han homogeneizado los principales indicadores relativos a satisfacción del cliente (satisfacción global con el Banco, satisfacción por canales y clientes que recomiendan el Banco) en los distintos mercados donde opera el Grupo. Esto ha supuesto, en algunos de ellos un cambio de metodología y, en otros, de escala de medición. En la tabla Satisfacción de Clientes de esta página se muestra la mejora de satisfacción, que han alcanzado unos niveles muy altos en todos los países.

Satisfacción en Seguros y Medios de Pago. En 2008, Seguros y Medios de Pago, con el fin de mejorar su calidad han creado las Mesas de Calidad encargadas de un seguimiento mensual de resultados. Como consecuencia de ello, en Medios de Pago han remitido sustancialmente las reclamaciones ligadas a tarjetas de crédito, durante el 2008, en un 36%. Igualmente han descendido de forma significativa las incidencias relacionadas con campañas y se ha observado una mejora en los niveles de satisfacción. En Seguros, la redefinición del proceso de siniestros ha conllevado igualmente un descenso significativo en el número de reclamaciones de esta categoría.

Satisfacción en Santander Consumer Finance. El nivel general de satisfacción de los concesionarios de automóviles, principales clientes de Santander Consumer Finance, se ha mantenido estable durante el último ejercicio (77,7% en Europa), dentro de un contexto generalizado de menores ventas de automóviles.

Situaciones especiales en Banca Privada. Banco Santander ha decidido ofrecer una solución a sus clientes de banca privada afectados por la quiebra de Helman Brothers y la intervención por la SEC del broker dealer Bernard L. Madoff. Dicha solución ha consistido en una oferta de canje por títulos emitidos por el Grupo cuyo nivel de aceptación por los clientes afectados ha sido del 93%. Aunque la actuación del Banco ha sido diligente y transparente en la gestión y venta de estos productos, la decisión se ha adoptado por lo excepcional de ambos casos y con el objetivo de mantener nuestra relación con los clientes de banca privada del Grupo, defendiendo así nuestras franquicias comerciales, en interés de los accionistas del Banco.

- ¿Cuenta con políticas dirigidas a investigar, informar, etiquetar y monitorear la calidad de los productos y servicios vendidos, en especial en cuanto a eventuales impactos nocivos sobre la salud o seguridad de los clientes?

La aprobación de nuevos productos está encomendada al Comité Global de Nuevos Productos, formado por 19 áreas de negocio y soporte del Banco.

Comité Global de Nuevos Productos

Es obligatorio que todo nuevo producto o servicio que pretenda comercializar cualquier entidad del Grupo Santander sea autorizado por este Comité.

En cada país donde radique una entidad del Grupo Santander se crea un Comité Local de Nuevos Productos. Este Comité, una vez tramitado un nuevo producto o servicio conforme al procedimiento, deberá solicitar la aprobación del Comité

Global de Nuevos Productos.

El Comité Global de Nuevos Productos, a la vista de la documentación recibida, revisa que se cumplan todos los requisitos y teniendo en cuenta las directrices establecidas por la Comisión Delegada de Riesgos, aprueba, rechaza o establece condiciones al nuevo producto o servicio propuesto. En el año 2008 se han celebrado 15 Comités globales en los que se han aprobado 190 productos o familias de productos.

Para conseguir los altos niveles de satisfacción y vinculación de clientes que perseguimos, es necesario disponer de una amplia gama de productos y servicios de calidad. La capacidad de innovación del Santander permite el diseño y lanzamiento de productos de alto valor añadido. Los productos de Santander se caracterizan porque responden a las necesidades reales de los clientes a los que van dirigidos. Nuestra meta es ofrecer la mejor calidad de servicio a nuestros clientes.

Santander desarrolla productos y servicios responsables, sostenibles y comprometidos con la sociedad, que tienen por objetivo facilitar el acceso al mercado financiero de determinados colectivos. Del mismo modo, ofrece la posibilidad de invertir en productos de inversión socialmente responsable o de protección del medio ambiente.

Los productos y servicios ligados de forma específica al compromiso del Banco con los colectivos más vulnerables o con menor capacidad financiera se presentan y están divididos en los siguientes cinco grupos:

- En colaboración con ONGs
- Microcréditos
- Dedicados a inmigrantes
- Fondos de inversión socialmente responsable
- Destinados a estudiantes, además de las 14.665 becas de estudio concedidas en 2008

- ¿Promueve acciones y conductas orientadas a impedir comportamientos que no se adapten ni respeten, especialmente en sus relaciones con interlocutores públicos, normas elementales de decencia moral, civismo, lealtad y transparencia?

El Grupo cuenta con una política de cumplimiento en la que se describen la organización, los mecanismos y los procedimientos existentes que permiten: (i) minimizar la probabilidad de que se produzcan irregularidades; (ii) identificar, reportar y resolver con celeridad aquellas que eventualmente

puedan producirse; y (iii) justificar, en caso de ser necesario, que el Banco cuenta con la organización, procedimientos y medios apropiados para atender las finalidades anteriores.

Los ámbitos concretos en los que la actuación de cumplimiento es especialmente intensa son:

- Operaciones por cuenta propia.
- Operaciones vinculadas.
- Conflictos de interés.
- Tratamiento de información sensible (confidencial, reservada o privilegiada).
- Prevención del blanqueo de capitales.
- Aprobación y comercialización de productos financieros.
- Elaboración y difusión de información y documentación para los mercados (hechos relevantes, información pública periódica, folletos, etc.).
- Protección de datos de carácter personal.
- Relaciones institucionales con los organismos reguladores.
- Atención de reclamaciones de clientes.
- Verificación de aspectos concretos relacionados con la normativa MiFID.

La función de cumplimiento se desarrolla, con distintos niveles de responsabilidad y diferentes cometidos, por el consejo, que aprueba la política general y recibe información sobre cómo es aplicada, por la comisión de auditoría y cumplimiento, que supervisa el cumplimiento del Código de Conducta en los Mercados de Valores y de los manuales y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales, y revisa el cumplimiento de las acciones y medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de los supervisores, y por la alta dirección, que impulsa el cumplimiento de la política en sus respectivas áreas de responsabilidad. La ejecución de la política de cumplimiento corresponde, en primer lugar, a la dirección de cumplimiento, junto con otras áreas o unidades que, por razones operativas o de especialización, no forman parte orgánicamente de la dirección de cumplimiento, pero colaboran con ella en la ejecución de la política. Además de velar por la adecuada ejecución de la política, la dirección de cumplimiento debe: (i) asesorar en la resolución de dudas que se presenten en relación con la política; (ii) mantener informados al secretario general, a la comisión de auditoría y cumplimiento y al consejo del estado de ejecución de la misma; y (iii) promover la creación de una cultura corporativa de cumplimiento.

El reporte de la dirección de cumplimiento al consejo es permanente y se realiza a través de la comisión de auditoría y cumplimiento, habiendo participado el director de cumplimiento en las once sesiones celebradas en el ejercicio.

Por su parte, el comité de cumplimiento normativo, órgano de seguimiento de la política de cumplimiento, ha mantenido cinco reuniones durante 2008.

Ya en 2009, la comisión de auditoría y cumplimiento, en su reunión de 17 de marzo, ha revisado el informe anual sobre la eficacia y cumplimiento de la política general de cumplimiento normativo, formulándolo al consejo, que lo aprobó en su reunión de 23 de marzo.

- **¿Existen normas concretas y explícitas y/ o códigos de conducta ética definidos por la empresa?**

Código de Conducta en los Mercados de Valores

Las funciones de la dirección de cumplimiento en la gestión del Código de Conducta en los Mercados de Valores (CCMV) son las siguientes:

1. Registrar y controlar la información sensible conocida y/o la generada en el Grupo;
2. Mantener las listas de los valores afectados, de las personas iniciadas y vigilar la operativa con estos valores;
3. Vigilar la operativa con valores restringidos según el tipo de actividad, carteras, o colectivos a las que sea aplicable la restricción;
4. Recibir y atender las comunicaciones y solicitudes de autorización de operaciones por cuenta propia;
5. Control de la operativa por cuenta propia de las Personas Sujetas;
6. Gestión de los incumplimientos;
7. Resolver las dudas que se planteen sobre el CCMV;
8. Resolver y registrar los conflictos de interés y las situaciones que puedan provocarlos;
9. Evaluación y gestión de los conflictos surgidos en la actividad de análisis;
10. Mantener los archivos necesarios para el control del cumplimiento de las obligaciones previstas en el CCMV;
11. Desarrollar el contacto ordinario con los reguladores; y
12. Organizar la formación y, en general, realizar las actuaciones necesarias para la aplicación del CCMV.

La dirección de cumplimiento de la Entidad matriz junto con las direcciones de cumplimiento de las sociedades filiales controlan que las obligaciones contenidas en el CCMV son observadas por más 7.000 empleados del Grupo en todo el mundo.

Plan de adaptación a la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID)

Como continuación al trabajo llevado a cabo entre diciembre de 2006 y enero de 2008 de implantación del Plan Director de Adaptación a MiFID, se ha establecido durante el primer semestre de 2008, con la ayuda de Price Waterhouse Coopers, un marco de control y seguimiento MiFID que identifica en el Banco los posibles riesgos de incumplimiento y establece controles asociados, dando como resultado un mapa de riesgos. Durante la fase de implantación del citado marco de control y seguimiento la comisión de auditoría y cumplimiento fue informada de los trabajos preparatorios, recibiendo una vez concluido –en las reuniones de 15 de octubre y de 16 de diciembre – dos presentaciones.

Relación con las autoridades de supervisión y difusión de información en 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 2008 se han recibido y respondido 76 requerimientos de información, habiéndose informado a la comisión de auditoría y cumplimiento de los más significativos. Por otra parte, el Banco hizo públicas en el ejercicio 88 informaciones relevantes, tanto en España como en el resto de los mercados en los que cotiza.

Establecimientos off-shore

Conforme a las recomendaciones del Banco de España contenidas en la Memoria de la Supervisión Bancaria en España correspondiente a 2003 en relación con las filiales y sucursales en paraísos fiscales, la dirección de cumplimiento, en colaboración con la auditoría interna, la asesoría jurídica, la asesoría fiscal y la intervención general del Grupo, ha preparado un informe sobre los establecimientos off-shore del Grupo que fue revisado por la comisión de auditoría y cumplimiento en su reunión de 18 de febrero de 2009.

El informe de la comisión de auditoría y cumplimiento de 2008 contiene más información sobre esta materia.

Prevención de blanqueo de capitales

El Grupo Santander, consciente de la importancia que para las sociedades avanzadas tiene la lucha contra el blanqueo de capitales y contra las vías de financiación del terrorismo, mantiene y redobla su compromiso de colaboración con los gobiernos y autoridades de todos los países donde está presente, reforzando sus políticas y procedimientos en esta materia a escala global y aplicándolos en todas sus unidades y sociedades filiales en el mundo, todo ello en línea con las más estrictas directrices y mandatos del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), del Comité de Basilea de Supervisión Bancaria, de la Directiva sobre el Blanqueo de Capitales de la Unión Europea y de la USA PATRIOT Act. La prevención del blanqueo de capitales está incorporada como un valor muy importante en la cultura del Grupo Santander. En esta materia nos encontramos entre los grupos que están a la vanguardia del sistema financiero, lo que en algunos países supone un elemento diferenciador frente a la competencia.

La organización de la prevención del blanqueo de capitales tiene carácter piramidal e involucra a toda la organización del Grupo. Como órgano de mayor nivel está el comité de análisis y resolución, encargado de definir las políticas y los objetivos generales en esta materia. El departamento central de prevención

del blanqueo de capitales es el órgano de ejecución de las políticas, encargado de la implantación, coordinación y supervisión global del sistema. En los siguientes niveles están los responsables de prevención de área, unidad, oficina y cuenta, cada uno con la función de promover los sistemas de prevención en su ámbito. Esta organización central está replicada en todos los países. Toda la organización de la prevención en el Grupo Santander en todo el mundo está bajo las políticas, el control y la supervisión directa de la matriz en España.

La organización de prevención atiende a 202 diferentes unidades establecidas en 40 países. Actualmente son 442 los profesionales del Grupo que realizan la función de la prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, de los cuales tres cuartos con dedicación exclusiva. Las políticas del Grupo en esta materia, aprobadas por el consejo de administración de Banco Santander, están recogidas en los manuales corporativos (banca universal, banca privada y banca de corresponsales). Esta normativa interna regula todos los aspectos relacionados con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y ha sido adaptada e implantada en todas las unidades del Grupo. Las políticas y procedimientos de prevención de blanqueo de capitales del Grupo Santander se encuentran recogidas en la Web corporativa (www.santander.com).

La división de auditoria interna del Grupo tiene programas de revisión permanentes en las oficinas y sobre toda la estructura con responsabilidad en materia de prevención.

La firma Deloitte realizó en 2008 una revisión integral del sistema global de prevención del blanqueo de capitales en la matriz y en el resto de unidades establecidas en España.

Se han establecido en todas las unidades procedimientos que permiten que todas las operaciones sospechosas sean comunicadas a las autoridades, garantizando en todo el circuito la más estricta confidencialidad. En 2008 el Grupo ha abierto e investigado un total de 26.826 expedientes sobre clientes u operaciones con indicios de vinculación con actividades criminales. Como consecuencia de estas investigaciones se han realizado un total de 8.036 comunicaciones a las autoridades competentes en las diferentes jurisdicciones.

Santander es miembro fundador del denominado Grupo de Wolfsberg (www.wolfsberg-principles.com), del que forma parte junto con otros once grandes bancos internacionales.

El objetivo del Grupo es el establecimiento de estándares internacionales que permitan aumentar la efectividad de los programas de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo de la comunidad financiera. En este sentido, se han desarrollado diversas iniciativas que han tratado temas como la prevención del blanqueo en la banca privada, la banca de corresponsales y la financiación del terrorismo, entre otros.

Todos los reguladores del mundo y los expertos en la materia consideran que los principios y directrices marcados por este Grupo son un importante referente en la lucha para combatir el blanqueo de

capitales, la corrupción, el terrorismo y otros delitos graves. Durante 2008, entre otros proyectos, el Grupo ha finalizado la redacción de los principios de Wolfsberg para trade finance.

- ¿La empresa orienta su accionar teniendo en cuenta este código al momento de relacionarse con proveedores, distribuidores, contratistas y clientes?

El modelo del Grupo Santander se desarrolla a partir de políticas de aceptación de clientes que establecen rigurosos filtros, como la prohibición de operar con determinadas personas o sectores de riesgo y, en otros casos, un estricto régimen de autorizaciones. Las áreas de negocio de mayor riesgo tienen normas específicas mucho más exigentes, habiéndose instaurado como obligatoria la confección de formularios que recojan información ampliada sobre identificación, actividades, origen del capital, referencias y operativa prevista, entre otros.

Para el control y análisis de las operaciones de riesgo, el Grupo ha implantado en todas sus unidades un modelo mixto, que alcanza a la totalidad de las transacciones y en el que está involucrada toda la organización. El modelo, único en entidades de nuestro tamaño, combina aplicaciones informáticas descentralizadas en las áreas de negocio con aplicaciones centralizadas en los departamentos de prevención. La herramienta corporativa de control centralizado BlanCa II permite ampliar el alcance de las revisiones mediante la incorporación de perfiles individualizados para cada cliente, cuya ruptura se analiza de forma centralizada, complementando así el análisis descentralizado que realiza cada unidad de negocio y permitiendo el análisis e identificación de forma preventiva de la operativa susceptible de estar vinculada al blanqueo de capitales o a la financiación del terrorismo, así como su seguimiento.

Estas herramientas no sólo cubren las operaciones de la red de sucursales, sino también las de los mercados de valores, las de banca de corresponsales y las de banca directa.

- ¿Se asegura que el personal de venta respete las normas éticas y no utilice técnicas engañosas de venta?

Todos el personal del Grupo, además, desarrollarán una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del Grupo. Se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales o de atraer negocio al Grupo realizándolas.

Se estima desaconsejable la asistencia frecuente a los casinos de juego y, en general, las apuestas. En ningún caso podrán realizarse con personas que mantengan cualquier tipo de relación profesional o de clientela con el Grupo.

Los Sujetos del Código deberán poner foco en el ejercicio óptimo de sus funciones en el Grupo. No podrán prestar servicios profesionales, retribuidos o no y cualquiera que sea la relación en que se basen, a clientes del Grupo, salvo autorización expresa de la Dirección de Cumplimiento Normativo

Los Sujetos del Código emplearán su capacidad técnica y profesional y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de su actividad en el Grupo. En particular, y sin perjuicio de dicha regla general:

- Se responsabilizarán de alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.
- Se ajustarán en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan a la normativa aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por el Grupo.
- Aplicarán los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refiere a las facultades y límites de riesgos.
- Realizarán la contabilización de las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.
- Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.
- Cumplirán, en lo aplicable, las normas previstas en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y el Código de Conducta en los Mercados de Valores y las instrucciones dictadas en aplicación de los mismos.

Ningún Sujeto del Código podrá aceptar personalmente, salvo autorización escrita previa de la Dirección de Cumplimiento Normativo, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes, salvo los resultantes de relaciones familiares.

Se procurará evitar la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros empleados o canales del Grupo.

En ningún caso se estimulará la realización de una operación por un cliente para beneficiar a otro, salvo que ambos conozcan sus diferentes posiciones y acepten expresamente realizar la operación.

Deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.

Ofrecimiento y contratación de productos y servicios. Los Sujetos del Código pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, de forma que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costos. Por tanto, y sin perjuicio de dicha regla general:

- Informarán a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, muy especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo. Cualquier

previsión o predicción debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.

- Aplicarán las tarifas de comisiones vigentes.
- Evitarán la contratación de productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el cliente.
- No ofrecerán ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.
- Se asegurarán de que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los clientes.

Información sobre operaciones en curso o a su liquidación.

Los Sujetos del Código suministrarán a los clientes, de forma clara, correcta, precisa, suficiente y en tiempo hábil, la información de que dispongan que afecte de manera relevante a sus operaciones y recabarán las instrucciones que puedan ser necesarias.

Tratándose de contratos de duración superior a un año, deberán facilitarles información adecuada al menos trimestralmente. Igualmente informarán de las modificaciones de tarifas o comisiones.

En las liquidaciones que se practiquen por operaciones o servicios se recogerán los datos necesarios para que el cliente pueda comprobar el resultado de la liquidación y las condiciones financieras de la operación.

GRUPO SANTANDER EN LATINOAMERICA

Latinoamérica es prioritaria en la estrategia global del Grupo.

La región, en la que Santander tiene un 12% de la cuota de mercado, genera una tercera parte del beneficio atribuido del Grupo.

Banco Santander sigue contribuyendo a la bancarización de la región, como muestra el incremento de su base de clientes hasta los casi 41 millones. En 2008, Santander expandió orgánicamente su negocio crediticio y de depósitos en un 15% y un 18%. Incorporando Banco Real se alcanzan cuotas del 13,1% y 12,1% en créditos y depósitos. El éxito de productos-ancla como las nóminas domiciliadas, los créditos al consumo y los seguros está detrás del fuerte incremento de la actividad comercial del Grupo en la región.

Durante la mayor parte del año 2008, Latinoamérica se mantuvo al margen de la crisis financiera internacional, si bien a partir de septiembre el recrudescimiento de ésta acabó por contagiar a la región. Para adaptarse al cambio en el escenario macroeconómico, durante el segundo año del "Plan América 2010" la estrategia del

Grupo se enfocará en la generación de resultados recurrentes en banca comercial, con especial énfasis en la vinculación y dando prioridad al crecimiento del ahorro y a la gestión de los riesgos.

Argentina

Santander Río es el primer banco privado del sistema financiero argentino en ahorro (depósitos más fondos comunes) y en volumen de crédito. La entidad cuenta con 258 sucursales, más de 2 millones de clientes (entre ellos más de 85 mil PyMEs y aproximadamente 1.100 empresas corporativas), tiene presencia en 20 provincias y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es uno de los bancos líderes en medios de pago, en comercio exterior, servicios transaccionales y cash management. Y también uno de los principales protagonistas en los mercados bursátiles, de títulos públicos y cambiarios. El Banco desarrolla asimismo un amplio programa de responsabilidad social corporativa, focalizado en la educación y que incluye también proyectos para generación de empleo. Estas acciones están en línea con lo que Santander realiza en las sociedades en donde está presente.

Brasil

Tras la integración de Banco Real, el Grupo Santander en Brasil se convierte en la tercera entidad privada del país. Durante 2008, el beneficio atribuido creció un 22,0% hasta los 1.105 millones de euros, con una cuota de mercado del conjunto del negocio del 10,4% y 21,9 millones de clientes.

Sin tener en cuenta la incorporación de Banco Real, el crédito total aumentó un 19%, destacando el impulso del crédito a Pymes. El ahorro bancario se incrementó un 6%, con los depósitos creciendo el 40% y los fondos de inversión disminuyendo el 19% (moneda local).

Brasil es un país clave en la estrategia internacional del Santander, dada la solidez institucional, sociopolítica y financiera del país y su potencial económico y demográfico.

Aunque las perspectivas para 2009 apuntan hacia una desaceleración del crecimiento económico, siguen siendo favorables comparadas con el resto del mundo. El objetivo de Santander en este escenario es convertirse en el mejor banco del país. Para ello ha puesto en marcha un plan estratégico con el que se compromete a incrementar su fuerza comercial, su competitividad y su compromiso social.

México

Santander México es el tercer grupo financiero del país donde mantiene cuotas del 15,2% en créditos y el 16,0% en ahorro bancario. En 2008, el beneficio atribuido se situó en 600 millones de euros.

La economía mexicana acusó una fuerte moderación a partir de la segunda mitad del año 2008 como consecuencia de su vinculación económica con EE.UU, algo que se mantendrá a lo largo de 2009. En un entorno menos favorable, la estrategia del Banco continuará orientada a reforzar el crecimiento de la base de clientes vinculados, a la vez que se seguirá fomentando los productos de depósito y la liquidez y prestando una especial atención a los riesgos.

Chile

Santander Chile es el primer grupo financiero del país en número de clientes, volumen de negocio y resultados. Su cuotas de mercado son del 20,8% y 20,6% en crédito y ahorro bancario, respectivamente. El beneficio atribuido de 2008 se situó en 545 millones de euros mejorando su eficiencia (34,3%). La alta recurrencia de ingresos constata el esfuerzo adicional realizado en 2008 para afianzar la base de clientes.

Al igual que en el resto de la región, el crecimiento económico será más moderado en 2009. Por este motivo, Santander Chile seguirá enfocando su estrategia en la rentabilización de su base de clientes y en el crecimiento selectivo del crédito, realizando asimismo un esfuerzo adicional en la captación de depósitos que garanticen el mantenimiento de niveles adecuados de liquidez.

Venezuela

En Venezuela, el Banco es una de las principales entidades del país, con cuotas de mercado del 11,4% en créditos y 10,8% en depósitos. Tiene 285 oficinas y 3,2 millones de clientes. El beneficio atribuido se sitúa en 317 millones de euros en 2008, con un aumento del 89,4% en moneda local (+77,0% en euros). La eficiencia se sitúa en 40,5%.

Uruguay

En Uruguay, tras la fusión con ABN-Amro, el Grupo alcanza cuotas de mercado del 20,0% en créditos y del 18,5% en ahorro bancario, y una red de 42 oficinas. De esta forma, el Grupo se convierte en el primer banco privado del país por tamaño de negocio y oficinas.

Colombia

En Colombia, las cuotas de negocio en créditos y depósitos se situaron en un 3,1% y en un 2,9%, respectivamente. El Grupo se centra en el crecimiento selectivo del negocio y en el mantenimiento de una posición de holgada liquidez.

Puerto Rico

En Puerto Rico, el Banco sigue posicionado entre las tres primeras instituciones financieras del país en volumen de créditos, depósitos y fondos de inversión.

Perú

En Perú la actividad se orienta hacia la banca comercial de empresas y a atender a los clientes globales del grupo

Latinoamérica

	Brasil	México	Chile	Pto. Rico	Argentina	Colombia	Venezuela	Uruguay
Cientes (millones)	21,9	8,8	3,0	0,5	2,1	0,5	3,2	0,3
Oficinas (número)	3.603	1.129	507	133	292	76	285	42
Empleados (número)	53.256	13.932	12.079	1.904	6.315	1.401	5.647	852
Créditos a clientes en balance*	42.905	12.481	16.979	4.525	3.093	1.295	4.914	757
Recursos de clientes gestionados*	79.556	29.15	20.006	8.795	4.083	2.41	8.969	1.843
Margen de explotación*	3.475	1.758	1.143	150	328	58	482	14
Beneficio atribuido*	1.105**	600	545	19	216	27	317	9
Eficiencia (%)	41,2	34,3	34,3	55,0	46,8	61,7	40,4	70,1

*Millones de euros

**Este dato incluye el beneficio completo de Santander Brasil y tan sólo el último trimestre de Banco Real. Considerando Banco Real por integración global durante todo el ejercicio, Grupo Santander Brasil obtuvo un beneficio total de 1.796 millones de euros.

Santander ha obtenido en Latinoamérica un beneficio atribuido de 2.945 millones de euros en 2008, con un incremento del 10,4% (+15,4% sin efecto tipo de cambio), una vez incorporados los resultados del cuarto trimestre de Banco Real en Brasil. A 31 de diciembre, se ha incorporado también la consolidación de los activos y pasivos del antiguo ABN-AMOR en Santander Uruguay.

El PIB de las principales economías latinoamericanas ha mostrado una significativa desaceleración en la segunda mitad del año 2008, y especialmente en el último trimestre, reflejando los efectos adversos de la crisis financiera internacional y de la desaceleración o recesión de las economías desarrolladas, en especial de Estados Unidos. En 2008 el crecimiento de la región ha superado el 4%, aunque con un perfil de clara desaceleración, y se estima un crecimiento para 2009 inferior al 2%.

La inflación se encuentra todavía, a pesar de la desaceleración económica, en tasas muy elevadas, reflejando los efectos desfasados del encarecimiento de las materias primas durante el primer semestre

de 2008 y de la fortaleza de la demanda interna. Sin embargo, las expectativas apuntan a una importante moderación de la inflación en 2009, en respuesta a la debilidad de la economía y también a la caída de los precios de las materias primas durante la segunda mitad de 2008. Así, tras cerrar el año con tasas de inflación promedio en torno al 8% estimado, se espera que la inflación acabe 2009 en tasas próximas al 7,6%.

En respuesta al carácter preventivo de la política monetaria, los bancos centrales, que instrumentaron varias subidas en sus tasas de referencia durante la primera parte del año, han cambiado ya el sesgo, indicando que a lo largo de 2009 iniciarán un proceso de recorte de tipos, previsiblemente en los primeros meses del año. El Banco de la República de Colombia decidió adelantarse, y recortó 50 puntos básicos su tipo de interés repo en su última reunión de 2008.

La situación de las cuentas fiscales continúa siendo saneada, lo que ha permitido que la mayoría de los gobiernos de la región estén tomando decisiones de instrumentar planes de estímulo fiscal para 2009, bien a través de aumento en los proyectos de inversión y/o de los gastos en subsidios directos, bien a través de recortes de impuestos.

El saldo de la balanza por cuenta corriente ha pasado de una situación de superávit a una de déficit, que rondará el 0,5% del PIB en 2008. La desaceleración de las exportaciones, ante la caída de los precios de las materias primas y del debilitamiento de la economía mundial, están reduciendo el superávit comercial, que se espera se reduzca aún más en 2009, lo que implicará un deterioro adicional en la cuenta corriente, aun manteniéndose en términos relativos moderados para los estándares históricos, en torno al 1,5% del PIB.

Pero, sin duda, el impacto más apreciable e inmediato de la crisis financiera sobre los países latinoamericanos fue la intensa depreciación de los tipos de cambio de sus divisas frente al dólar desde mediados de septiembre, del orden del 20% para algunas divisas. En todo caso, los bancos centrales cuentan con un elevado stock de reservas internacionales, que les está permitiendo hacer frente a las turbulencias financieras y, tras las intensas depreciaciones iniciales, estabilizar la cotización de sus divisas frente al dólar.

El crédito otorgado por los sistemas bancarios aumenta un 27%, sin efecto tipo de cambio. En conjunto, el crédito a particulares (+16%), y como ya lo hiciera en 2007, ha continuado desacelerando sus crecimientos en 2008, especialmente en los productos no hipotecarios (tarjetas: +16%; consumo: +14%), mientras que el crédito a empresas e instituciones mantiene todavía altos ritmos de crecimiento (+34%). El ahorro, por su parte, se incrementa a una tasa del 13%, en moderada desaceleración. En términos generales, y considerando los sistemas financieros de mayor peso, Brasil muestra las mayores dinámicas de crecimiento, mientras que México muestra la mayor desaceleración del negocio.

El Grupo fijó su estrategia en Latinoamérica con un plan que dio a conocer ("Programa América 20.10") en noviembre de 2006, y que ratificó en septiembre de 2007. Este plan se orientaba a la potenciación de la franquicia comercial y los resultados recurrentes.

Sin embargo, el menor crecimiento económico a escala mundial y desde luego en la región, las turbulencias en los mercados desde el tercer trimestre de 2007 (acentuadas en el último tercio del año

2008) y, en general, el mayor grado de incertidumbre en las economías y los mercados sí propiciaron algunos ajustes tácticos sobre todo en la segunda mitad de 2008 y de cara al ejercicio 2009:

- 1) Máxima atención a la liquidez, con mayor énfasis en el crecimiento de los depósitos bancarios, combinado con un crecimiento más selectivo por el lado del crédito.
- 2) Introducción de políticas activas en reducción y optimización de activos de riesgo.
- 3) Gestión rigurosa del riesgo de crédito, con endurecimiento de las condiciones de admisión.
- 4) Reenfoco en la gestión de clientes, con mayor énfasis en la vinculación de clientes que en su expansión (esto es, mayor foco en la rentabilidad y menor en el crecimiento);
- 5) Modelo de negocio más apoyado en la transaccionalidad y la generación de comisiones.
- 6) Traslación a los precios del crédito del alza del coste de financiación en los mercados y del incremento de la prima de riesgo.
- 7) Tras varios años de fuerte crecimiento de la capacidad instalada y las inversiones, y en línea con el modelo de crecimiento más selectivo, un enfoque más restrictivo en inversiones y gastos.

A 31 de diciembre, Grupo Santander cuenta con 6.089 oficinas en Latinoamérica (incluyendo oficinas tradicionales y puntos de atención bancaria), mientras que el número de cajeros automáticos se sitúa en 27.360 unidades.

La base de clientes es de 40,6 millones, incluyendo Banco Real en Brasil y ABN-AMRO en Uruguay. Sin contar estas aportaciones, la base de clientes se incrementa en 2,0 millones en los últimos doce meses. Con todo, el énfasis estratégico del

Grupo se está enfocando en los últimos trimestres en la vinculación de la base de clientes. De esta forma, y sin considerar las nuevas incorporaciones, los clientes vinculados se incrementan un 18% durante el año (+1,0 millones).

Los productos-ancla, claves en la captación y vinculación de clientes, siguen creciendo a buen ritmo. Sin considerar las aportaciones de Banco Real en Brasil y ABN-AMRO en Uruguay, las nóminas domiciliadas se sitúan ya en 6,2 millones;

el parque de tarjetas de crédito (14,2 millones) aumenta en 0,9 millones durante los últimos doce meses; los créditos al consumo aumentan en 0,5 millones, alcanzando los 7,9 millones y las pólizas de seguros suben en 2,3 millones, hasta 15,5 millones. Banco Real aporta 2,1 millones de nóminas, 3,2 millones de tarjetas, 5,6 millones de créditos al consumo y 3,0 de pólizas de seguros.

En todo caso, el crecimiento de los productos de crédito (tarjetas, consumo) tenderá a ralentizarse, en línea con el enfoque estratégico del Grupo en el crecimiento selectivo del crédito.

El crédito a particulares y pymes representa un 55% en la estructura del crédito total del Grupo en Latinoamérica. Después de varios años mostrando aumentos de cuota en el crédito no hipotecario a particulares (tarjetas, consumo), el Grupo ha aplicado en 2008 criterios más restrictivos en el otorgamiento de financiación a través de estas modalidades de crédito, a la vista del incremento de su prima de riesgo, y la percepción del deterioro de la calidad de crédito en algunos de los sistemas

financieros donde opera. En 2008, la prima de riesgo se ha incrementado hasta el 3,33%. A continuación se destacan los aspectos más relevantes de la actividad del Grupo en 2008. Todos los porcentajes de variación interanual son sin efecto tipo de cambio:

- A perímetro homogéneo, expansión del crédito en un 15%. Por productos, el crédito comercial (empresas, en toda su gama, e instituciones) crece el 26%, un ritmo ya superior al de consumo y tarjetas (ambos +10%) e hipotecario (+15%). Tal como sucede en el conjunto de los sistemas financieros, el crédito a particulares (+13%) ha tendido a desacelerarse. El ahorro bancario crece un 6% (depósitos: +18%; fondos de inversión: -16%).
- Considerando las incorporaciones de Banco Real en Brasil y ABN-AMRO en Uruguay, los créditos crecen el 51%, con el crédito a particulares creciendo el 68% y el crédito a pymes duplicando su saldo, mientras que el ahorro bancario lo hace en un 37%, con los depósitos aumentando el 51% y los fondos de inversión el 13%. La cuota de mercado en los países donde opera el Grupo se eleva al 13,1% en créditos y al 10,9% en ahorro bancario, con lo que la cuota en el conjunto del negocio bancario queda en el 11,7%.
- A la vista del empeoramiento de la situación económica mundial y en Latinoamérica, el Grupo está minorando el foco en sus objetivos de cuota en retail en el activo mientras que, en los negocios mayoristas, la gestión se orienta a la prestación de servicios y generación de comisiones. Por el lado del ahorro, el Grupo se ha enfocado en la captación de recursos de menor coste.
- En resultados, el margen de intermediación se incrementa un 36,1%. Los spreads del crédito (con diferencias entre países) muestran en el trimestre una contracción de 22 p.b. (afectados por el menor crecimiento en consumo y tarjeta). En cuanto a los spreads de los depósitos, se incrementan 30 p.b. entre el tercer y el cuarto trimestre de 2008.
- Las comisiones aumentan el 23,1%, por el enfoque en los ingresos recurrentes y, en concreto, el énfasis en el desarrollo de los productos y servicios bancarios comisionables. Destacan las comisiones de seguros (+62%) y las de tarjetas (+27%).
- Los resultados por operaciones financieras suben un 34,2% por la actividad con clientes y la realización de plusvalías en carteras.
- El margen ordinario crece un 32,2%, que compara con un incremento del 26,4% en los costes, ambos porcentajes afectados por la incorporación ya comentada del cuarto trimestre de Banco Real. Sin incorporarlo, aumentos del 17,5% en el margen ordinario y del 9,1% en los costes de explotación (inflación promedio del 8,0%).

- La moderación de los ritmos de expansión de la capacidad instalada y los criterios más restrictivos en relación con los gastos comerciales favorecen una desaceleración del crecimiento nominal del gasto (a pesar de las inflaciones crecientes), que se hará mucho más evidente a lo largo de 2009.
- La evolución de ingresos y costes propicia una mejora del ratio de eficiencia (con amortizaciones) de 1,5 p.p. hasta el 40,3%, así como un incremento del margen de explotación del 36,2%.
- Las dotaciones netas para créditos se incrementan un 97,3% debido al aumento del volumen de inversiones crediticias y a su mayor orientación, hasta muy recientemente, hacia segmentos de mayor rentabilidad, pero también de mayor prima de riesgo, y a la entrada de Banco Real. El ratio de morosidad se sitúa en el 2,95% al cierre de 2008 (1,87% un año antes), mientras que la cobertura es del 108% frente al 134% de diciembre 2007.
- El margen de explotación neto de dotaciones sube el 12,6% (+4,7% sin Banco Real).
- Por segmentos, la Banca Comercial, en concordancia con la estrategia del Grupo, aumenta su margen de explotación el 38,2% y el resultado antes de impuestos apenas varía (-0,1%), impactado por el crecimiento de las dotaciones netas para créditos y la comparativa negativa de los otros resultados, que contabilizan en 2007 la liberación de un fondo constituido en Brasil, por no ser necesario. Por su parte, Banca Mayorista Global y Gestión de Activos y Seguros ofrecen aumentos del 39,0% y 16,6%, respectivamente, sobre el año 2007. Por su efecto en el negocio y en la conversión a las cuentas en euros, se detalla la evolución de los tipos de interés y de cambio:
- Los tipos de interés medios a corto plazo han tenido una diferente evolución por países: en Brasil, los tipos, que estuvieron disminuyendo a lo largo de 2007, comenzaron a incrementarse desde el segundo trimestre de 2008, con una variación en promedio anual de +0,3 p.p., México (+0,6 p.p.), Colombia (+1,1 p.p.), Chile (+1,8 p.p.), Argentina (+4,5 p.p.) y Venezuela (+6,2 p.p.) han incrementado sus tipos medios en 2008, mientras que Puerto Rico los disminuye (-2,5 p.p.).
- La evolución de los resultados en euros está afectada por los tipos de cambio medios. En términos globales, las monedas latinoamericanas (particularmente, el real brasileño y el peso chileno) se estuvieron apreciando frente al dólar hasta el tercer trimestre de 2008, para depreciarse violentamente en el último trimestre del año. Por su parte, el dólar, moneda de referencia en Latinoamérica, se deprecia frente al euro en un 7%, en promedio anual. Con ello, frente al euro, el peso chileno se deprecia desde 715 a 757, el peso mexicano desde 15,0 a 16,3, mientras que el real brasileño establece prácticamente el mismo cambio promedio en 2007 y en 2008.

**PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL DE GRUPO
SANTANDER**

Grupo Santander invierte en el crecimiento de su comunidad, porque sabe que sólo así puede ayudar a construir un futuro con lugar para todos. La inversión en Responsabilidad Social Corporativa tiene tres líneas de actuación:

- Un programa global de colaboración con las Universidades que apoya la educación superior como motor del progreso, en una alianza única en el mundo entre universidad y empresa y la Red Universia, la mayor de habla hispana y portuguesa.
- Programas locales de acción social y cultural adaptados a las necesidades de cada comunidad que el Banco está presente.
- Una política activa de protección al medioambiente, tanto en el control de la reducción de sus propios consumos como en las operaciones de financiación, utilizando sistemas de control de riesgos medioambientales; y desarrollando productos que aprovechen el medio ambiente como una oportunidad de negocio.

Como Grupo, concebimos el compromiso que nace de entender que la actividad empresaria es mucho más que la obtención de rentabilidad. Es crear valor económico, si, pero también valor social, cultural y ambiental. Por eso crecemos año a año en productos, en clientes, en volumen de créditos y depósitos, pero cuidando la ética en nuestras operaciones y la relación con todos los grupos con los que interactuamos: empleados, proveedores, clientes y comunidad en general. Sabemos que nuestro éxito como empresa se vincula directamente al de la sociedad en que vivimos.

En este sentido, el compromiso social del Grupo Santander se manifiesta a través de su Programa de Responsabilidad Social Empresaria cuya inversión en 2008 ascendió a **126 millones de euros**, de los cuales **33.479.576** fueron destinados a América Latina para contribuir al crecimiento social, cultural y educativo de la región.

Banco Santander es hoy una de las entidades financieras más sólidas, rentables y respetadas en su sector. A través de la actividad bancaria y de su Política de Responsabilidad Social, el Banco crea riqueza y empleo y contribuye al progreso económico y social en los países en los que esta presente. Nuestra credibilidad como empresa esta muy vinculada a la transparencia de la información que se transmite a clientes, accionistas, empleados y a la sociedad en general.

Lograr rentabilidad por la vía de la ética. Esa es la filosofía de Santander y por eso el Grupo recorre el camino de la gestión transparente, el respeto por los marcos regulatorios y el desarrollo de los propios códigos y lineamientos de conducta internos y externos, para asegurar la sustentabilidad a largo plazo de sus negocios.

INVERSIÓN 2008 EN RSE EN LATINOAMERICA:

Argentina (moneda local)	68.167
Argentina (euros)	87.165
Brazil(moneda local)	022.835
Brazil(euros)	083.754
Chile(moneda local)	47.452.261
Chile(euros)	11.317
Colombia(moneda local)	853.600
Colombia(euros)	179
Costa Rica(moneda local)	004.334
Costa Rica(euros)	35.852
Porto Rico(moneda local- USD)	1.246
Porto Rico(euros)	0.785
Uruguay(moneda local- pesos uruguayos)	5.349
Uruguay(euros)	815
Venezuela(moneda local)	891.761
Venezuela(euros)	82.709

PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

ARGENTINA

ARGENTINA

INVERSIÓN en RSE durante 2008: **\$7.368.167** (moneda local)

Promover la educación en todos sus niveles, fomentar la inserción laboral y la contención social de los que menos tienen, son los pilares del Programa de Responsabilidad Social Corporativa (PRSC) de Santander Río. Desde su puesta en marcha en 2002, el PRSC brindó apoyo a la educación en todos sus niveles -en especial, la superior-, creó espacios para promover el emprendedurismo y nuevas fuentes de trabajo, y trabajó para la contención de quienes no tienen satisfechas las necesidades básicas de alimentos, vivienda y recreación.

APOYO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIVERSIDADES

Año tras año, Santander Río intensifica su vínculo con las casas de altos estudios. Lo hace a través de su Programa Universidades, que se ocupa de fortalecerlas, apoyando proyectos para promover la calidad académica y la investigación.

En 2008, el Banco sumó tres nuevas universidades a este programa (el Instituto Universitario ESEADE, la Universidad Nacional del Litoral y la Universidad Católica de La Plata), que ya cuenta con 59, entre públicas y privadas; entregó 775.000 pesos a egresados y estudiantes que demostraron mérito académico y emprendedor; aportó 1.722.200 pesos a proyectos de cinco universidades; analizó y asesoró 123 proyectos de negocios de estudiantes universitarios, y emitió 19.188 credenciales en 26 universidades.

Para fortalecer los proyectos de calidad educativa, investigación, infraestructura, becas y transferencia de las universidades que participan del programa, este año Santander Río:

- Firmó una ampliación del convenio con la Pontificia Universidad Católica Argentina, por el cual incrementó en 316.000 pesos la pauta de colaboración a programas de mejoramiento de calidad docente e investigación.
- Aportó 379.200 pesos a la Universidad Nacional de Córdoba, destinado a publicaciones de divulgación científica y tecnológica, transferencia tecnológica de su Laboratorio de Hemoderivados y la relación universidad – empresa a través de su Feria de Empleos.
- Renovó el convenio con la Universidad Nacional de La Pampa e incrementó su aporte a 158.000 pesos anuales para programas de becas de ayuda social a alumnos de grado y becas de perfeccionamiento docente.
- Acompañó a la Universidad Argentina de la Empresa (UADE) en su proyecto de ampliación y relocalización de la biblioteca, con un aporte de 553.000 pesos. Además, continuó apoyando sus ediciones anuales de los

concursos de Fotografía, Premio a las Mejores Tesinas y Premio a la Mejor Práctica de Innovación en la Enseñanza.

- Continuó colaborando con la Universidad Austral en sus programas de Fondo de Becas, Fomento del Emprendedorismo y Transferencia de Tecnología, con un aporte de 316.000 pesos.

El mérito académico, la cultura del esfuerzo y los emprendimientos de jóvenes fueron también recompensados en 2008. Por segundo año consecutivo, Santander Río entregó el Premio al mejor egresado y el Premio al mérito académico entre los alumnos de las universidades vinculadas al programa. En total, distribuyó 275.000 pesos entre los 55 mejores graduados –5000 pesos a cada uno- y 400.000 pesos entre 400 estudiantes que demostraron excelencia académica. También estimuló el emprendedorismo, entregando un total de 100.000 pesos en la cuarta edición de su Premio a Jóvenes Emprendedores. Esta es una competencia de planes de negocio en estudiantes universitarios y jóvenes profesionales, que fomenta la cultura emprendedora y reconoce las habilidades e ideas que impulsan el progreso regional. El Banco selecciona los planes que apoyará de acuerdo a su carácter innovador, viabilidad, impacto en creación de riqueza, empleo y responsabilidad social corporativa.

- Santander Río apoyó a la Fundación Crimson con 158.000 pesos destinados al programa PABSELA para el mejoramiento de la educación en ciencias biomédicas. Colaboró con el Instituto Balseiro a través de 47.400 pesos para su competencia de Planes de Negocios. Además, gestionó un acuerdo con el Instituto Tecnológico Córdoba, quien integra a todas las universidades públicas y privadas de esa ciudad, para el fomento de las industrias relacionadas a la tecnología.
- Primer Encuentro sobre Innovación y Desarrollo Productivo

Santander Río cerró el 2008 reafirmando su apoyo a la innovación. Junto al Honorable Senado de la Nación Argentina (HSNA), organizó el 4 de diciembre el Primer Encuentro sobre Innovación y Desarrollo Productivo. A través de varios paneles, la propuesta generó espacios para que legisladores, rectores y empresarios analizaran paradigmas y experiencias sobre las vanguardias tecnológicas.

UNIVERSIA

Como agente promotor de la innovación y generador de oportunidades para la comunidad universitaria, Universia Argentina trabajó en 2008 en:

- El relanzamiento del portal de empleo, que incorporó 18 instituciones al buscador
- 16 actividades de difusión para potenciar las líneas estratégicas vinculadas con empleo, redes sociales, formación y observatorio;

- Actividades de comunicación en 20 universidades sobre los contenidos y servicios del portal
- El evento Tendencias, una conferencia acerca de iniciativas innovadoras en educación superior implementadas en prestigiosas universidades e instituciones a nivel mundial
- El primer sitio Open Course Ware de la Argentina, perteneciente a la Universidad Nacional de Córdoba (<http://www.ocw.unc.edu.ar/>)
- Herramientas para la gestión, clasificación e integración en los portales de diferentes tipos de contenidos, con el soporte tecnológico del Laboratorio de Investigación y Formación en Informática Avanzada de la Universidad Nacional de La Plata
- La incorporación de la biblioteca de la Universidad Nacional de La Plata al repositorio de Recursos de Aprendizaje de Universia (<http://biblioteca.universia.net>)
- Diferentes talleres con los responsables de prensa de más de 20 universidades para el proyecto de carga remota de contenidos en el portal.

En 2008, Universia Argentina recibió el premio a la Divulgación de contenidos educativos en los medios nacionales de comunicación, entregado por la Universidad de Buenos Aires.

- Programa Escuelas en Acción

Por cuarto año consecutivo, el Banco invirtió en el programa Escuelas en Acción, desarrollado junto a la Asociación Argentina de Consorcios Regionales de Experimentación Agrícola (AACREA) y la Fundación Compromiso para fortalecer la gestión de las escuelas agrotécnicas de todo el país. También, junto a los Consorcios de Experimentación Agrícola, capacitó directivos y cuerpo docente para mejorar las actividades productivas de las escuelas y potenciar el rol de la educación como motor de desarrollo.

- Programa Sumando Herramientas

Se trata de un mismo programa que por sexto año consecutivo Santander Río desarrolla junto a la Fundación Oportunidad para apoyar a los jóvenes en el proceso de la primera búsqueda laboral. En 2008, se dictaron 103 talleres en los que 2100 jóvenes vincularon la búsqueda de empleo con sus intereses y proyectos.

- Maratones de lectura

En 2008, el Banco cumplió 10 años de colaboración a la Fundación Leer en las Maratones de lectura. Este proyecto, que incentiva la alfabetización de niños y jóvenes en encuentros de lectura literaria, apunta a diversificar y fortalecer la tarea docente de las escuelas de zonas carenciadas. En 2008 participaron 6.078 los alumnos -pertenecientes a 64 escuelas de 15 provincias- quienes recibieron más 19.000 libros donados por el Banco.

- Plan de becas escolares

Para combatir la deserción escolar Santander Río otorgó 462 becas escolares a 123 familias de cinco provincias: Chaco, Catamarca, Tucumán, Santiago del Estero y Misiones. Lo hizo a través de Caritas Argentina, para contribuir con los gastos de vestimenta, útiles, etc.

- Talleres de Fortalecimiento Paterno

Junto a la Fundación Proyecto Padres, el Banco continuó acompañando a las familias como espacio primario de educación y contención de sus hijos. En 2008, apoyó la organización de 70 talleres, en los cuales más de 7.500 madres y padres recibieron conceptos teórico-prácticos para entender y brindar contención a sus hijos en la adolescencia.

CONTENCIÓN SOCIAL

EMPREDIMIENTOS LABORALES

- Ideas que dan trabajo.

Referido a la inclusión laboral, Santander Río desarrolla Ideas que dan trabajo, el programa, que se lleva a cabo por cuarto año consecutivo, en 2008 permitió dar empleo a más de 420 personas. El objetivo principal de Ideas que dan trabajo es alentar la generación de fuentes de empleo genuinas en distintos puntos de Argentina. El Banco financia la puesta en marcha de emprendimientos autosustentables. Los proyectos, son propuestos por los propios empleados y el Banco aporta (a los emprendimientos seleccionados) capital semilla, con destino a la compra de maquinarias e insumos para iniciar el microemprendimiento. Con una inversión de más de 982.885 pesos, hasta 2008 fueron aprobados 59 proyectos que generaron cerca de 800 puestos de trabajo para personas de diversas localidades de las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Misiones, Córdoba, entre otras.

- Centro educativo Pescar – Santander Río

Brinda una formación personal y profesional a jóvenes de escasos recursos y oportunidades, con el objetivo de mejorar su empleabilidad. Participan jóvenes de entre 16 y 18 años, que cursan en forma regular el último año del secundario. Para asistir a los cursos deben tener buen rendimiento escolar y asistencia regular, y mostrar iniciativa e interés por capacitarse. El programa tiene una duración de 9 meses con eje en la formación personal (planificación personal, vocación, técnicas de estudio, etc.), la formación ética y ciudadana (valores, ciudadanía, ámbito laboral) y en la formación técnico – profesional (hábitos empresariales, nociones sobre las áreas de la empresa, etc.). En diciembre de 2008 se dio comienzo a la segunda capacitación de un grupo de 15 jóvenes que asisten a escuelas de la CABA.

- Programa de Formación de Emprendedores.

Organizado por Emprear en el Centro de Emprendedores del ITBA, este programa activa el proceso emprendedor profesional a través de la investigación, la formación empresarial, la mejora del contexto y la facilitación de

herramientas, necesarios para gestar, lanzar y certificar empresas sustentables y dinámicas. En 2008 el Banco entregó tres becas para el programa.

CONTENCIÓN SOCIAL

- Un techo para mi País

Santander Río, colabora con la asociación civil Un techo para mi país Argentina, con la edificación de viviendas de emergencia para familias en extrema pobreza. Esta iniciativa de Santander Río tiene como objetivo contribuir con los esfuerzos de toda la sociedad en la lucha contra la pobreza, mediante la construcción de viviendas mínimas de emergencia que le permitan condiciones de habitabilidad más dignas. La primera acción, se llevo a cabo con la ayuda de 100 empleados del Banco, que se desarrollaron como voluntarios. Se construyeron 10 casas de madera prefabricada, que brindaran un lugar íntimo y protegido para las familias. La actividad se llevó a cabo en el barrio Santa Brígida, localidad de Maquinista Savio, partido de Pilar.

- Asistencia a Caritas

El Banco asistió a comedores de Caritas Argentina ubicados en la región noroeste del país. Además, fortaleció su apoyo a la Red Argentina de Bancos de Alimentos en Buenos Aires, Mar del Plata, Neuquén, Córdoba, Goya, La Plata, Mendoza, Salta, Tandil, Virasoro (Corrientes) y Tucumán.

- Además de colaborar con la recolección de tapitas de plástico y el reciclado de papel, el Banco contribuye al mantenimiento de cuatro habitaciones de la Casa Garrahan.

- Teatro Solidario

Un grupo de colaboradores del Banco presenta una obra teatral para niños de escuelas de bajos recursos. Fueron 16 los empleados que en 2008 subieron al escenario en seis oportunidades para entretener a 1800 chicos de escuelas de escasos recursos, quienes además recibieron útiles escolares.

PATROCINIO

Miembros del Foro Ecuménico Social. Disertantes en distintas cátedras abiertas del Foro.

Santander Río apoya el sostenimiento de organizaciones de bien público entre las que se encuentran:

- ALPI
- Hospital Fernandez
- Fundación Carolina
- AMIA
- Fundación Cimientos

- Hospice San Camilo
- Hospital Ricardo Gutierrez
- Collegium Musicum
- Fundación Santa Familia

Asimismo, apoya también a organizaciones apartidarias que trabajan en la búsqueda de a convivencia política en democracia:

- Asociación Conciencia
- CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Publicas para la Equidad y el Crecimiento)
- RAP (Red de Acción Política)

MEDIOAMBIENTE

- Reciclaje

El Banco continúa por octavo año consecutivo su campaña de recolección de papel reciclable para la Fundación Garrahan, a la que sumó tapitas de plástico de envases de agua y gaseosas. En 2008 logró juntar un total de 161.283 kilos de papel y 1.021 kilos de plástico.

- Instalaciones ecológicas y consumo responsable

Santander Río continuó en 2008 con la implementación de medidas que reducen el impacto indirecto de sus operaciones al medio ambiente. Con el propósito de consumir de manera responsable y medida los insumos que le exige su actividad, disminuyó el uso de recursos no renovables y continuó reciclando aquellos que sí lo son.

- Más infraestructura ecológica

Una forma en la que Santander Río reduce su impacto en el entorno es convirtiendo sus edificios en ecoeficientes. Así, en 2008 adquirió 880 toneladas en equipos de refrigeración que trabajan con gas ecológico para renovar aquellos que operan con freón 22, renovación que se efectuará en casi 40 sucursales.

- Menos gases nocivos

Menor cantidad de gas metano en la atmósfera Argentina. Ése será el resultado del trabajo de Ecoayres, empresa financiada por segundo año consecutivo por Santander Río, que busca recuperar y eliminar este tipo de gas nocivo de uno de los módulos de relleno sanitario del CEAMSE (Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado). El proyecto, pionero en el país, recibe un financiamiento respaldado con "bonos verdes": certificados de reducción de emisiones, que se reciben por cada tonelada de metano incinerada. Los bonos, autorizados por las Naciones Unidas, se venderán a los países industrializados firmantes del protocolo de Kyoto, como compromiso por la protección del medio ambiente.

- Trabajando para ahorrar recursos naturales

Santander Río implementó en 2008 el instructivo "Puesta en Marcha" en cada edificio central, en línea con el Plan de Uso Racional de la Energía Eléctrica del Gobierno Argentino, al que está adherido desde 2004. El instructivo establece horarios de encendido, limitación y apagado de instalaciones centrales, marquesinas, tótems e infraestructura con imagen institucional, para así lograr un uso racional de la energía eléctrica. Además, el Banco amplió el uso del software de control inteligente de los edificios principales. El consumo total de energía del año fue de 33.322.369 kilowatts, un millón más que el año anterior, crecimiento vinculado en gran medida a la apertura de nuevas oficinas y sucursales.

En relación al agua, el Banco logró reducir en 33 mil metros cúbicos el consumo de 2008 en comparación al año anterior, con un total de 72.939 metros cúbicos consumidos. Esta cifra corresponde a las sucursales de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires y tiene vinculación directa a la incorporación de tecnología ecológica que Santander Río ha realizado en los últimos años: válvulas de corte automático en los sanitarios de edificios centrales y controladores automáticos para el suministro de agua.

- Papel donado a la Fundación Garrahan: 161.283 kilos, que suman un total de 1.100 toneladas desde el año 2000.
- Energía eléctrica consumida: 33.322.369 kilowatts.
- Agua consumida: 72.939 metros cúbicos, 33 mil metros cúbicos menos que el año anterior.
- Desde el año 2004 todas las instalaciones del Banco Santander Río han sido declaradas libres de humo.

RECONOCIMIENTOS 2008

- Mejor Banco de Argentina - Revista Euromoney
- Mejor Banco de Argentina - Foro económico Latin Finance
- Mejor Banco de Trade Finance de Argentina - Revista The Banker
- Mejor Banco en Internet de Argentina - Global Finance
- Great Place To Work: 2º puesto en el ranking de las mejores empresas para trabajar de Argentina. Obtuvo el 1º Puesto en empresas con más de 1000 empleados
- Ranking de prestigio del diario Clarín: 1º banco en el ranking de las 100 empresas más admiradas
- Primer banco privado en el Ranking de marcas del diario Clarín y 3º en el ranking global

- Puesto n° 11 en el ranking global de empresas con mejor imagen según la revista Apertura "Las 100 mejores empresas" y 1° banco en el ranking.
- Premio AMAUTA de bronce (máximo galardón al mkt directo e interactivo de la región) por su comunicación "Viví la Copa Santander Libertadores, opiná, jugá y ganá"
- Premio AMAUTA de bronce (máximo galardón al mkt directo e interactivo de la región) por su comunicación "Préstamo 1000/30"
- Effie de plata -premio a la eficiencia publicitaria- por la campaña de publicidad "Qué grande esta tarjeta" y "préstamo 100/30"
- En la 29° edición de los premios de la Fundación Konex, Enrique Cristofani, presidente de Santander Río, fue distinguido con el Konex de Platino de la categoría "Ejecutivos del Comercio, de la Banca y de los Servicios".

PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

CHILE

CHILE

INVERSIÓN en RSE durante 2008: **1.447.452.261** (moneda local)

El principal objetivo del PRSC en Chile actividad es promover las prácticas de responsabilidad social corporativa en las empresas chilenas. Asimismo, busca fomentar la ética empresarial, calidad de vida laboral, respeto y cuidado del medio ambiente, compromiso con la comunidad y comercialización y marketing responsable. En lo referido a universidades, tiene el compromiso de promover la educación superior y el desarrollo de proyectos académicos para contribuir al crecimiento y progreso económico del país.

APOYO A LA EDUCACION SUPERIOR

UNIVERSIDADES

- Becas

En 2008 Banco Santander entregó 100 becas, con el objetivo de fomentar la movilidad internacional de los universitarios. Los alumnos cursaron un semestre académico en algunas de las más de 600 instituciones asociadas, destacando que por primera vez más de la mitad de ellos fue a países de habla inglesa.

- Crédito Universitario

En el año se realizaron 30.000 operaciones de financiamiento de estudios de pregrado a través del crédito Superestudio, para facilitar el acceso a la educación superior.

- Desarrollo Tecnológico

Santander Universidades cuenta con un programa de implementación de tecnologías de punta, destacando la Tarjeta Universitaria Inteligente, herramienta única de apoyo a la gestión institucional que permite el acceso a diversas aplicaciones como control de biblioteca, acceso a recintos y administración de becas.

UNIVERSIA

En Chile está integrada por 56 instituciones de educación superior, que representan el 98% de la comunidad universitaria nacional, considerando alumnos y académicos.

Universia impulsa acciones dentro y fuera del espacio virtual y trabaja sobre cuatro líneas estratégicas:

- Empleo: prácticas, primer empleo y desarrollo profesional
- Formación: recursos para el aprendizaje y apoyo a la formación continua
- Investigación: observatorio del futuro de la ciencia y la educación superior
- Redes sociales: comunidades para el tiempo libre universitario

Universia durante 2008:

- V Encuentro de Rectores:

En el área de formación se llevó a cabo el V Encuentro de Rectores de Universidades Chilenas, que reúne a las máximas autoridades de las instituciones socias de Universia con el objetivo de analizar los temas más relevantes para el desarrollo universitario del país. A esto se suman otros espacios de re-flexión y debate únicos en el país como el II Encuentro de Directores de Comunicación y el Seminario Tendencias e Innovación en la Educación Superior.

- Comunidad Laboral

En 2008 destaca la internacionalización del modelo de bolsas de trabajo que se lleva a cabo en Chile, a través de Universia Empleo, Trabajando.com y El Mercurio, experiencia que se replicó en otros países de la región. Actualmente esta comunidad cuenta con 190 portales de empleo entre los que se cuentan bolsas en universidades, empresas, red de diarios El Mercurio, cámaras de comercio y municipalidades.

- Feria Mercado Laboral

Por cuarto año consecutivo se llevó a cabo en Santiago y Concepción, sumándose por primera vez Antofagasta. El objetivo de esta actividad es que los jóvenes accedan a ofertas laborales y se informen de las tendencias del mercado, las formas de selección, reclutamiento y contratación de personal de 40 las empresas, expectativas y requerimientos de las compañías nacionales y extranjeras.

- Feria de Emprendimiento

Para complementar la iniciativa anterior se incluyó una Feria de Emprendimiento, donde los interesados pudieron recibir asesoría, presentar sus planes de negocio y conocer la experiencia de jóvenes emprendedores.

- Revista Historia Iberoamericana

En la rama de investigación, Universia creó la Revista Historia Iberoamericana, en colaboración con la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se trata de una publicación digital, cuyo objetivo es convertirse en referente internacional en investigación histórica, y que se une a otras publicaciones editadas por Universia, que han alcanzado a más de 100.000 lectores en el mundo.

- Portales de Formación Continua

Durante 2008, seis nuevas universidades se sumaron a los Portales de Formación Continua desarrollado por Universia y Trabajando.com., iniciativa única en su tipo que consiste en un catálogo virtual con información segmentada de cursos académicos, desde talleres hasta doctorados y que busca apoyar a las instituciones de educación superior en su misión de potenciar sus proyectos de prosecución de estudios. A fines de 2008 un total de 12 planteles contaban con esta avanzada herramienta de búsqueda.

- Portal de Voluntariado

Para incentivar la solidaridad, Universia desarrolló en el año el Portal de Voluntariado, reuniendo en un solo lugar las distintas iniciativas de ayuda que se llevan a cabo en el país. A través de esta sección, los jóvenes pueden conocer los proyectos más relacionados con su carrera y vocación y postular en línea a una de estas iniciativas.

- Innoversia

En 2008 Universia y NEOS, primera oficina de transferencia tecnológica privada de Chile, presentaron Innoversia, portal creado para vincular las necesidades de innovación tecnológica de las grandes empresas con las capacidades de los investigadores y científicos de toda Iberoamérica. Esta iniciativa busca ser una herramienta que permita incrementar la inversión privada en investigación y desarrollo, y generar valor potenciando las relaciones Universidad -empresa.

- Seminario de Tendencias e Innovación en la Educación Superior

En octubre, en la Universidad de los Andes, se llevó a cabo el Seminario Tendencias e Innovación en la Educación Superior en el que se analizaron diferentes iniciativas que están implementando prestigiosas universidades e instituciones en el mundo. Expusieron Alfonso Cornella y Antonella Brogna, expertos europeos de la Sociedad del Conocimiento.

- Conciertos Universia U-Rock

En 2008 Universia incursionó por primera vez en el terreno de la música organizando dos conciertos en el Teatro Caupolicán. Estos espectáculos tienen por objetivo abrir espacios de entretenimiento y cultura para los estudiantes.

Instituciones Socias de Universia

- Pontificia Universidad Católica de Chile
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- Universidad Academia de Humanismo Cristiano
- Universidad Adolfo Ibáñez
- Universidad Adventista de Chile
- Universidad Alberto Hurtado
- Universidad Andrés Bello
- Universidad Arturo Prat
- Universidad Austral de Chile
- Universidad Autónoma de Chile
- Universidad Bernardo O´Higgins
- Universidad Bolivariana
- Universidad Católica de la Santísima Concepción
- Universidad Católica de Temuco
- Universidad Católica del Maule

- Universidad Católica del Norte
- Universidad Católica Silva Henríquez
- Universidad Central de Chile
- Universidad de Antofagasta
- Universidad de Artes, Ciencia y Comunicación, UNIACC
- Universidad de Atacama
- Universidad de Chile
- Universidad Ciencias de la Informática
- Universidad de Concepción
- Universidad de La Serena
- Universidad de Las Américas
- Universidad de Los Andes
- Universidad de Los Lagos
- Universidad de Magallanes
- Universidad de Playa Ancha
- Universidad de Santiago de Chile
- Universidad de Talca
- Universidad de Tarapacá
- Universidad de Valparaíso
- Universidad de Viña del Mar
- Universidad del Bio Bío
- Universidad del Desarrollo
- Universidad del Mar
- Universidad del Pacífico
- Universidad Diego Portales
- Universidad Finis Terrae
- Universidad Gabriela Mistral
- Universidad Iberoamericana de Ciencias y Tecnología
- Universidad Internacional SEK
- Universidad La República
- Universidad Mayor
- Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación
- Universidad Pedro de Valdivia
- Universidad San Sebastián
- Universidad Santo Tomás
- Universidad Técnica Federico Santa María
- Universidad Tecnológica de Chile, INACAP
- Universidad Tecnológica Metropolitana

- Universidad de La Frontera
- DUOC UC

CONTENCIÓN SOCIAL

- Fundación Paréntesis: Centro de Rehabilitación Manresa.

Este centro terapéutico acoge a hombres y mujeres entre 14 y 30 años de edad en situación de riesgo social debido al consumo de alcohol y drogas y los ayuda a reinsertarse en la comunidad. Durante 2008, a través de la realización de campañas internas de promoción de esta obra se logró llegar a un total de 2.100 funcionarios aportantes, 316 colaboradores más que en 2007.

En diciembre se realizaron las "Olimpiadas Deportivas Manresa" en el Club de Campo Santander, ocasión en la que el equipo de Recursos Humanos compartió actividades deportivas y recreativas con los internos e internas del centro. Asimismo, se realizaron actividades conjuntas para Fiestas Patrias, incorporándose este año la celebración de "Navidad con Sentido", al término del año.

- Hogar de Cristo: Campaña 1 + 1.

Banco Santander también se suma a la Campaña 1 + 1 del Hogar de Cristo. A través de esta iniciativa la Empresa se compromete a igualar el aporte de sus empleados, recursos que se destinan al Centro de Rehabilitación Manresa de la Fundación Paréntesis y al Hogar Santa Bernardita.

- Un Techo Para Chile 2008: "Que nadie se quede atrás".

Banco Santander ha apoyado esta causa desde su inicio, como un proyecto transversal de la Organización, que incluye la amplia participación de empleados a nivel nacional. Para promover estas actividades realiza anualmente una campaña de marketing social tanto externa como interna, que en esta versión tuvo como lema: "Que nadie se quede atrás". La campaña en medios masivos y merchandising en sucursales, promueve las donaciones de clientes, tanto personas como empresas y la comunidad en general.

- Recaudación de \$ 952 millones, equivalentes a 2.380 casas
- Participación de 500 voluntarios en la construcción de mediaguas los días 10 y 11 de octubre
- Entre 2003 y 2008 se han construido 200 mediaguas, con la participación de 3.115 empleados y jóvenes voluntarios.

- Premio Nacional Santander Banefe a la Mujer Microempresaria.

En Chile existen 350.000 mujeres microempresarias, un 75% de las cuales es la principal fuente de ingreso de su hogar. Santander Banefe entrega desde el año 2001 el Premio Nacional Santander Banefe a la Mujer Microempresaria, que reconoce cualidades como esfuerzo, capacidad emprendedora, iniciativa, búsqueda de oportunidades y persistencia

de este grupo. En su séptima versión postularon 21.076 mujeres de todo el país. Las ganadoras fueron premiadas con capital de trabajo y cursos de capacitación para impulsar el desarrollo de sus negocios.

- 1000 Microcréditos para Emprendedores.

Santander Banefé entrega a través de la Fundación Un Techo Para Chile, mil microcréditos anuales, destinados a grupos solidarios de pobladores que desarrollan diversas actividades económicas dentro de los campamentos donde habitan. El objetivo de este programa es potenciar las habilidades emprendedoras aumentando su capital social y colaborar con la erradicación de viviendas precarias. En 2008, el 75% de los beneficiados fueron mujeres, y el promedio de recursos entregados por persona fue de \$ 45.000.

- Capacitación y Formación para la Microempresa.

Durante el año, también se entregó capacitación a 247 microempresarios a través de la fundación Simón de Cirene, con el objeto de ayudarlos a mejorar la gestión de su microempresa.

En alianza con la Fundación Educación Empresa se implementó un programa de talleres de 10 horas de duración para capacitar en materias de administración y desarrollo de negocios. En 2008 se realizaron 20 talleres en los cuales participaron 1.458 microempresarios, formándose durante todo el año 2.705 microempresarios.

EDUCACIÓN

- Programa Computadores para la Comunidad

Este programa de Banco Santander tiene por objetivo acortar la brecha digital y facilitar el acceso a la computación a personas de escasos recursos. Implementado en el año 2000, esta iniciativa aprovecha la renovación de equipos del Banco para reacondicionar los computadores reemplazados y entregarlos a la comunidad. En 2008 se donaron 1.295 computadores, totalizando 10.000 unidades desde el inicio del programa.

- Fundación Belén Educa

Uno de los focos estratégicos del Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Santander es el compromiso con la Fundación Belén Educa. Esta organización sin fines de lucro entrega educación de excelencia a niños y jóvenes en zonas de escasos recursos. En 2008 se realizaron las siguientes actividades:

- Inauguración del octavo colegio, San Alberto Hurtado, ubicado en la comuna de Pudahuel.
- Entrega de "Becas de Excelencia Académica Santander Fondos Mutuos", destinadas a financiar los estudios superiores de los tres mejores egresados de los colegios de la Fundación. Se han entregado 11 becas desde 2004.
- Un total de 24 prácticas técnico profesionales realizadas por alumnos de cuarto medio en el Grupo Santander, completando 99 prácticas desde el año 2005.
- 40 pasantías, dando la oportunidad a alumnos de tercero medio de compartir durante una semana con los equipos de Santander para conocer de cerca el mundo laboral. Se han realizado 120 pasantías desde 2006.

- Visitas pedagógicas a lugares de interés educativo y cultural. En 2008 destacó la asistencia de 80 alumnos de 4º medio al seminario "La Libertad" con Joseph Pierce.
- Voluntariado corporativo compuesto por socios, clases magistrales y tutorías a alumnos.
- Más de 10.000 alumnos beneficiados con horas adicionales de inglés.
- Celebración para compartir en fechas significativas como Navidad.

MEDIOAMBIENTE

La política medioambiental de Banco Santander se sustenta en un compromiso de largo plazo establecido en su Programa de Responsabilidad Social Corporativa, orientado a la protección, conservación y recuperación del medio ambiente, estimulando la participación de clientes y empleados. Asimismo, financia iniciativas empresariales destinadas al uso eficiente de los recursos y desarrollo de energías renovables. Banco Santander fue la primera entidad bancaria de Chile en certificar su Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) bajo la norma internacional ISO 14.001: 2004, obtenida en diciembre de 2006 y ratificada en 2008, con vigencia hasta diciembre de 2009, para sus edificios corporativos.

- Ahorro Y Eficiencia

En un año de estrechez energética, el Banco siguió profundizando las siguientes iniciativas, entre las cuales destacan:

- Desarrollo de la campaña "Ahorra con Energía", donde se invitó a los funcionarios a disminuir el consumo energético, a través de la hibernación de PC's.
- Sensores fotovoltaicos que regulan la intensidad de luz de los tubos fluorescentes en los edificios corporativos. Este proyecto implicó una inversión de \$ 90 millones y significó un ahorro de energía del 30%.
- Continuó la campaña interna de ahorro y eficiencia en el uso de los recursos Sello Verde, con una reducción de 8,4% en el consumo de agua potable y de 9,2% en energía eléctrica.
- Se puso en marcha el proyecto Buzón Virtual destinado a disminuir las impresiones en papel. Se estima que este proyecto tendrá un impacto mensual de \$1,4 millones por concepto de menores impresiones, es decir 1 hectárea de árboles por año, lo que removerá del aire cerca de 9 toneladas anuales de CO2.

- Reciclaje

A partir de marzo de 2008 se incorporaron nuevos indicadores de reciclaje. El consumo de papel en oficinas se calculará también en resmas utilizadas por cada unidad, departamento o área del Banco. Asimismo el consumo de energía eléctrica se medirá por espacio de iluminación (en Kwh/m2).

Estos nuevos indicadores se incorporarán a partir del informe 2009. Durante 2008 hubo importantes avances en materia de reciclaje:

- Continuó la campaña de reciclaje de papel en las oficinas que se implementó hace 5 años. El volumen de papel reciclado superó las 62 toneladas, cifra que representa el 62% del papel consumido en el año.
 - Otra innovación fue la campaña Recicl@ te, que permitió el reciclaje de 1,1 toneladas de residuos electrónicos, a través de un acuerdo suscrito con Recycla Chile.
 - La campaña Ponte las Pilas permitió que en 2008 se recuperaran de 145 Kg. de pilas usadas en contenedores instalados en los edificios corporativos.
 - Programa Segregación de Residuos, como vidrios, plásticos, latas y aceites, a través del proveedor de servicios de casino, permitió reciclar 4,3 toneladas de estos elementos.
- Financiación de proyectos medioambientales

Banco Santander otorgó durante 2008 financiamiento a proyectos orientados al tratamiento de residuos, reciclaje y desarrollo de energías renovables, entre los que destacan:

- Construcción de plantas co-generadoras de energía a partir de biomasa.
- Construcción de plantas de tratamiento de residuos industriales líquidos.
- Ampliación de las operaciones de empresa de tratamiento y recuperación de residuos industriales.
- Apoyo para operaciones de recolección y procesamiento de residuos sólidos municipales en Santiago.
- Adquisición de maquinarias y operación para empresa de reciclaje de plástico.

RECONOCIMIENTOS 2008

- 1er. lugar en Ranking de Responsabilidad Social Chile 2008, Fundación Prohumana, Revista Capital y la Confederación de la Producción y el Comercio (CPC).
- Entre las Mejores Empresas para Trabajar en Chile, según ranking de Great Place to Work y Revista Capital. Lugar N°13 en ranking general y N°1 entre las empresas con más de 5.000 trabajadores.
- Premio E- Waste por la gestión en el reciclaje de basura electrónica entregado por la empresa Recycla.
- Mejor Banco de Latinoamérica por cuarto año consecutivo, Revista América Economía.
- Mejor Banco en Chile, Latin Finance.
- Mejor Banco en Chile, Global Finance.
- Mejor Banco en Chile, Euromoney.
- Mejor Banco de Latinoamérica en Negocio Internacional, Revista World Finance.
- Mejor Banco de Latinoamérica en Negocio Internacional, Revista World Finance.
- 2do. lugar en ranking Best Managed Companies of Latin America, categoría sector financiero, Euromoney.
- Premio Deal of the Year a Santander GBM, por emisión de bono Esval, The Banker.

- 1er. lugar en empresas privadas que contribuyen a disminución de la brecha digital, Fundación Chile Enter.
- Mejor Banco en Internet para personas en Chile por 5to. año, Global Finance.
- Premio Deal of the Year a Santander GBM, por emisión de bono Esva, The Banker.
- Premio Obra 2008, por la contribución de edificio Banco Santander al desarrollo urbano, otorgado por la Comisión Bicentenario.

PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

MEXICO

MEXICO

INVERSIÓN en RSE durante 2008: **77.004.334** (moneda local)

Alcanzar el desarrollo sustentable es un compromiso de todos y cada uno de los sectores de la sociedad. Santander México asume el suyo con mucha seriedad y entusiasmo y ofrece a todos sus públicos de interés la seguridad de que su actuación siempre será ética y transparente, a fin de devolver con creces lo mucho que de ellos recibe. Se trata de entregar un valor agregado en cada acción de Responsabilidad Social Corporativa que el Banco emprenda.

APOYO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIVERSIDADES

Ser la institución que más apoya a la educación en México significa para Santander una responsabilidad y un privilegio. Durante 2008 siguió adelante con numerosas iniciativas que buscan impulsar el desarrollo del país dando a los jóvenes mayores oportunidades para labrar su futuro. Se logró gracias al sólido Programa Universidades y a la labor que realiza Universia.

El Programa Universidades llevó a cabo importantes acciones:

- En 2008 siguieron adelante las actividades del II Plan de Apoyo a la Educación Superior en México, que con la aportación de 650 millones de pesos por parte de Santander busca instrumentar distintos proyectos en colaboración con las instituciones académicas del país.
- Se entregaron reconocimientos a los ganadores del III Premio Santander a la Innovación Empresarial, quienes hicieron interesantes aportaciones a la sociedad.
- Se recibieron los trabajos que participarán en el IV Premio Santander a la Innovación Empresarial.
- 650 alumnos de diferentes universidades de la República Mexicana tuvieron acceso a Becas de Movilidad Nacional.
- Se anunció que el programa de Becas de Movilidad Internacional tendrá continuidad por tres años. Las primeras becas se entregaron a principios de 2008.
- En junio de 2008 se lanzó un portal exclusivo para el segmento universitario: www.santanderuniversidades.com.mx.

- Por diseñar la estrategia mercadológica one to one para posicionar a la Tarjeta Universitaria Inteligente de Santander, un grupo de estudiantes de México obtuvo el primer lugar del International Business Case Competition (IBCC).
- Afianzando aún más la excelente relación entre Santander y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se instaló una oficina universitaria en la explanada de la Facultad de Medicina de Ciudad Universitaria.
- Santander México participó en "Espacio 2008: La oportunidad ciudadana", un importante foro de diálogo y debate entre los sectores universitario y productivo.

UNIVERSIA

En cuanto a Universia también se impulsaron diversos programas:

- Con el apoyo de Universia, varias universidades mexicanas se sumaron al OpenCourseWare, la iniciativa del Massachusetts Institute of Technology (MIT) que proporciona un acceso libre, sencillo y coherente a los materiales de los cursos del MIT para educadores del sector no lucrativo, estudiantes y autodidactas de todo el mundo.
- Se acordó la implementación de 72 portales de empleo en distintas universidades, con una novedosa tecnología para la creación de comunidades de empleo.
- Se llevaron a cabo dos Mesas de rectores, con el objetivo de crear espacios de diálogo y reflexión en torno a la educación superior entre rectores mexicanos e importantes pensadores. Las mesas de 2008 contaron con la participación del filósofo francés Edgar Morin y el psicólogo estadounidense Howard Gardner.
- Universia recibió el honor, de parte de la Lotería Nacional Mexicana, de aparecer en un billete conmemorativo como un reconocimiento a su labor a favor de la educación superior en México. El sorteo se efectuó el 29 de julio de 2008.
- Se realizaron con éxito diversos concursos y promociones, como el concurso de fotografía en el sitio "Mundo real" con el tema "¿Qué es lo mejor de la vida universitaria?"; ContraTiempo, una trivia en la que los universitarios contestaban preguntas de cultura general contra reloj, que tuvo una muy alta participación; y Cómo Dice que Dijo, portal en el que los universitarios podían expresar su opinión de distintos temas a través de video.
- En una segunda edición de este portal se hizo un concurso de cortometraje de ficción, reportaje y animación.

- Universia convocó también al concurso “Encartela la Inseguridad” para que los jóvenes opinaran de manera gráfica sobre temas vinculados con la violencia y la inseguridad.
- Se lanzó la campaña interna “Y a ti... ¿ya te quedó claro qué es Universia?” para que los colaboradores de Santander México conocieran y se involucraran más con el portal.

CONTENCION SOCIAL

Durante 2008 Santander México tomó parte en diversos programas:

- Siguió adelante la tarea del Fideicomiso por los Niños de México. Todos en Santander a favor de la infancia más necesitada del país. En 2008 cumplió 14 años de trabajo ininterrumpido gracias a la donación voluntaria de los colaboradores de Santander México de una parte de su quincena.
- A fin de optimizar el aprovechamiento de los recursos que recibe el Fideicomiso, se estableció un esquema de asignación, aplicable en 2009. A través de una campaña interna se dijo a los colaboradores: “Porque tú aportas, tú decides”. Por ello, a partir de 2009 sólo se entregarán donativos a instituciones que sean postuladas por algún empleado, además de que será obligatorio para los organismos beneficiados presentar programas para que el personal que lo desee pueda hacer labores de voluntariado al menos dos veces al año.
- Durante 2008 los recursos que Santander solía invertir en los regalos ejecutivos de fin de año fueron entregados al Fideicomiso para ser destinados a programas de salud alimentación y educación. A través de una original tarjeta navideña, cada persona fue informada de este donativo hecho en su nombre.
- El 19 de agosto de 2008 se entregaron 438 viviendas en Tabasco a familias damnificadas por las graves inundaciones registradas en 2007. Fueron edificadas gracias a las aportaciones que hicieron clientes y colaboradores de Santander a una cuenta habilitada para tal efecto. Los 15 millones de pesos recaudados se entregaron al Fideicomiso Provivah.
- Siguieron adelante los proyectos de desarrollo educativo que impulsa Santander en México, como la Maestría en Bancos y Mercados Financieros (Maestría Anáhuac) y el Programa Inroads.
- Continuó la participación de Santander en el Programa Bécalos, al habilitar durante tres meses (del 1 de junio al 10 de septiembre) sus cajeros automáticos para recibir la donación de los clientes dirigida a la generación de becas. El monto recaudado superó los 13 millones de pesos.

- En 2008 Santander México refrendó su fructífera alianza con UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia) al seguir apoyando el programa "Todos los niños en la escuela" mediante donativos hechos en sus Cajeros Automáticos durante octubre y noviembre que alcanzaron un total de \$10,945,710 pesos.
- En diciembre la recaudación en Cajeros Automáticos fue a favor de Provivah, el organismo que sigue construyendo viviendas para las familias damnificadas en Tabasco por los desastres naturales de 2007.
- Santander patrocinó el Primer Premio UNICEF 2008 que con el tema "Los derechos de la niñez y la adolescencia en México" reconoció y promovió los mejores trabajos de investigación, así como destacadas prácticas de la sociedad civil en torno a los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el país. Los premios fueron entregados el 25 de noviembre de 2008 ante las más altas autoridades educativas del país.
- Del 10 al 14 de noviembre de 2008 se colocó un stand de venta de UNICEF en el Edificio Corporativo Santa Fe.
- Como todos los años, en ese mismo edificio de la Ciudad de México, los colaboradores de Santander participaron en una campaña de donación de juguetes que fueron entregados a niños y niñas a través del Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander.
- El Día del Niño el Fideicomiso Por los Niños de México, Todos en Santander hizo entrega de dos camionetas tipo Van para igual número de instituciones de asistencia privada (Internado de niñas San Juan Ixhuatepec y Promoción y Acción Comunitaria).
- El área de Auditoría Interna de Santander México creó el "Proyecto Sonrisas" para entregar directamente alimentos, ropa, juguetes y libros a niñas y niños de orfanatos, escuelas y hospitales ubicados en comunidades marginadas.
- Se donaron 200 mil dólares al Centro de Cáncer ABC que se destinarán a la construcción del Centro de Educación para el Paciente.
- Santander participó como patrocinador de la 1ª Carrera-Caminata Mixta Cim*ab contra el cáncer de mama.
- Se apoyó financieramente a los habitantes de la Delegación Álvaro Obregón, en donde se ubica el edificio corporativo Santa Fe, para la construcción de un Centro Interactivo Comunitario. También se donó un Módulo Ciudadano en la zona marginada de Santa Fe.
- A fines de septiembre de 2008 Santander México patrocinó la exitosa Subasta Arteria 28 organizada por A Leer/IBBY México para fomentar la lectura de niños y jóvenes mexicanos.

- Como todos los años, Santander hizo una importante contribución durante la Colecta Anual de la Cruz Roja Mexicana 2008. También participó como patrocinador del Día de la Familia 2008 y fue uno de los firmantes del Acuerdo Nacional por una Comunicación de Calidad auspiciado por la Asociación A Favor de lo Mejor, A.C.
- Patrocinó la edición del libro "Cocina Yucateca: Fusión de culturas e ingredientes" que muestra a esta gastronomía como una actividad viva derivada de una cultura milenaria y de aportaciones que se han ido incorporando al paso del tiempo.

MEDIOAMBIENTE

Durante 2008 Santander México prosiguió con su labor de preservación, manejo responsable de recursos y difusión de este importante tema entre sus públicos de interés.

- Durante 2008 se mantuvo vigente la Certificación ISO 14001 otorgada dos años antes por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) para el Edificio Corporativo Santa Fe. Aunque por la naturaleza de sus operaciones la Institución no está sujeta a autorizaciones o programas de carácter ambiental, sí le interesa promover y apoyar proyectos ecológicos y socialmente responsables bajo un principio de integridad.
- Siguió la difusión de información relevante en la revista interna IDEAS México sobre temas relacionados con el cuidado del medio ambiente, a través de las colaboraciones de Sustenta Soluciones, S.C. y de los propios empleados, así como de la columna "Ideas para salvar la Tierra".
- Santander estableció una alianza con Reforestamos México, A.C. mediante una campaña de donativos en sus cajeros automáticos para contribuir a conservar y recuperar bosques en diferentes puntos del país. Se logró recaudar casi cinco millones de pesos.
- Durante 2008 Santander México continuó apoyando diversos programas de dos importantes organismos que protegen el medio ambiente: Ciceana (Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América, A.C.) y la Agrupación Sierra Madre.

RECONOCIMIENTOS 2008

- Distintivo ESR

El 12 de marzo de 2008 el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE) entregaron a Santander, por cuarto año consecutivo, el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR). ALTEC México, nuestra empresa de tecnología, lo obtuvo por tercer año.

- En abril de 2008 Santander recibió un reconocimiento de UNICEF por su compromiso a favor de la infancia y su papel como aliado corporativo del organismo internacional.
- A partir de un cuestionario enviado por la prestigiada revista empresarial Mundo Ejecutivo, a finales de 2008 se reconoció a las 50 empresas con mayor responsabilidad social en México. Santander ocupó el lugar 25.
- Por cuarto año consecutivo, la Internacional Computer Room Experts Association (ICREA) premió al Centro de Datos de ALTEC México por haber logrado el Nivel 5 (High Security High World Class Data Center: HSHAWCQA), el más alto otorgado por este prestigiado organismo.
- Netmedia Research distinguió a ALTEC México como una de las 50 empresas más innovadoras en
- México por haber sobresalido en la aplicación creativa de la Tecnología de la Información.
- ALTEC México obtuvo la Certificación ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Nivel 4 en el proceso de Gestión de Cambios, y nivel 3 en Niveles de Servicio. En el Modelo CMMI (Capability Maturity Model Integration), se mantuvo en el nivel 3 logrado el año pasado en desarrollos y mantenimientos.
- En noviembre de 2008 el Contact Center Santander fue condecorado por el Instituto Mexicano del Edificio Inteligente, A.C. (IMEI) con el Premio Nacional IMEI "Ing. Jorge Martínez Anaya" al Edificio Inteligente y Sustentable 2008. Esto, gracias a su desarrollo inmobiliario de vanguardia y por cumplir con los cinco conceptos básicos que determinan a un edificio inteligente: máxima economía, máxima flexibilidad, máxima seguridad, máxima automatización de la actividad y máxima predicción y prevención.
- En 2008 el área de Gestión Santander obtuvo tres galardones FundPro Platinum Performance de parte de Latin Asset Management por el excelente manejo de sus Fondos.
- Por tercer año consecutivo, JP Morgan entregó al área de Tesorería y Transferencias de Fondos el Quality Recognition Award.
- IntraTV, un innovador medio audiovisual que brinda al personal información oportuna y diversa sobre la institución, obtuvo el codiciado Premio AMCO 2008 de parte de la Asociación Mexicana de Comunicadores (AMCO) en la categoría de Comunicación Electrónica.