

# Banca responsable

Estado de Información No Financiera Consolidado



## Nuestra estrategia de sostenibilidad contribuye a nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas.

### Estamos cumpliendo los objetivos fijados en el Investor Day



### Estamos progresando en nuestra ambición de alcanzar cero emisiones netas

- » Hemos fijado 2 objetivos de descarbonización adicionales para 2030 para las carteras de banca corporativa y de inversión al sector fabricación de auto y a la cartera de consumo para la adquisición de auto en Europa.
- » Hemos avanzado en el alineamiento de las carteras relevantes por emisiones, incluida la publicación de las emisiones financiadas de hipotecas de Reino Unido y agricultura en Brasil.
- » Hemos avanzado en la integración de los factores climáticos y medioambientales en nuestras prácticas de gestión de riesgos, aprovechando las buenas prácticas del mercado y las expectativas de supervisión, incluido el establecimiento de tres límites adicionales de apetito de riesgo coherentes con nuestra estrategia de descarbonización.

### Apoyamos a la sociedad

- **352.181 millones de euros** para financiar la compra de vivienda y 208.276 millones para adquirir otros bienes.<sup>B</sup>
- **346.211 millones de euros** de financiación para la creación o crecimiento de empresas (39% para particulares y pymes).<sup>B</sup>
- **212.764 empleados**. 13.726 millones de euros pagados en salarios y prestaciones.
- **174 millones de euros** invertidos en las comunidades, incluyendo **105 millones de euros** para promover la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento, y que benefician a **2,7 millones de personas**. Tenemos un compromiso de invertir **400 millones de euros** entre 2023 y 2026 para fomentar la educación, la empleabilidad y el emprendimiento.

A. Datos preliminares, ya que las tablas de clasificación definitivas para 2023 no estaban disponibles en la fecha de cierre de la redacción de este informe. Esta información se actualizará en el próximo Climate Finance Report.

B. Stock de crédito a 31 de diciembre de 2023.

# Información relevante sobre este capítulo

GRI 1, 2-2, 2-3, 2-5

Este capítulo constituye el estado de información no financiera consolidado de Banco Santander, S.A., y sociedades dependientes, y ofrece información en detalle de acuerdo con lo previsto en el artículo 49, apartados 5, 6, 7, 8 y 9 del Código de Comercio, tras la modificación introducida por la Ley 11/2018, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

## Alcance de la información

Este documento cubre las actividades relevantes del Grupo y sus filiales desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023 (para más información, véanse las notas 3 y 53 de la memoria consolidada y las secciones 3 y 4 del capítulo 'Informe económico y financiero'). La información económica se presenta siguiendo la definición del Grupo a efectos contables; la información social y ambiental se ha elaborado siguiendo la misma definición, siempre y cuando estuviera disponible. Las limitaciones al alcance de la información y los cambios en los criterios aplicados con respecto al informe de sostenibilidad de 2022, cuando son significativos, se reflejan en cada apartado correspondiente, en el punto 9.7 'Alcance de la información', y en el 10.4 'Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)' de este capítulo.

## Regulación y estándares de reporte tenidos en cuenta en la elaboración de este capítulo

Este capítulo se ha elaborado de conformidad con la Ley 11/2018, las directrices UE 2017/C215/01 sobre la presentación de informes no financieros, la regulación relativa a la Taxonomía Europea (Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 y 2021/2178 en su versión modificada por los Reglamentos Delegados (UE) 2022/1214, 2023/2485 y 2023/2486), los estándares GRI y el suplemento sectorial Financial Services de la guía G4 de GRI.

También se han tenido en cuenta para su elaboración otros estándares como el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Industry Standards Version 2018-10, y el Stakeholder Capitalism Metrics del Consejo Empresarial Internacional del Foro Económico Mundial (IBC-WEF). Asimismo, este capítulo muestra el progreso de Grupo Santander con respecto a las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) del Financial Stability Board, así como al Pacto Mundial, los Principios de Banca Responsable de UNEP FI y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En cada sección del capítulo nos referimos a los distintos indicadores GRI y SASB a los que da respuesta el contenido. Asimismo, en la sección 10. 'Estándares de reporte de sostenibilidad y otras referencias' están disponibles los índices de contenido de la regulación y estándares arriba indicados; estas tablas referencian para cada requerimiento al lugar del informe donde se encuentra la información relativa al mismo.

## Identificación de aspectos relevantes y participación de grupos de interés

Santander mantiene un diálogo activo con todos sus grupos de interés para identificar los temas que les preocupan. Además, realiza de forma periódica un análisis para determinar los aspectos más relevantes en el ámbito de la sostenibilidad. Asimismo, se realiza un seguimiento continuo de cuestionarios y recomendaciones de los principales ratings ESG (MSCI, Sustainalytics, CDP, S&P-DJSI, ISS, Moody's, FTSE4Good y Bloomberg Gender Equality Index) y de las distintas iniciativas internacionales en sostenibilidad a las que el Grupo está adherido.

Este capítulo muestra la integración de criterios ESG en la operativa del Banco, tanto a nivel local como global, especialmente en términos de impacto interno y externo. Los detalles del proceso de escucha a grupos de interés, así como los resultados de nuestro análisis de materialidad, se detallan en la sección 9.1 'Relación con grupos de interés' y 1. 'Análisis de materialidad' de este capítulo.

## Verificación externa

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., firma independiente que es a su vez la responsable de la auditoría de las cuentas anuales de Banco Santander, S.A., ha emitido un informe de verificación con un alcance de revisión limitado sobre la información no financiera requerida por la Ley 11/2018 y los estándares GRI que se incluye en este capítulo. Las conclusiones de esta verificación están disponibles en el 'Informe de verificación independiente', que se encuentra al final de este capítulo. Para más detalle sobre el proceso de elaboración y niveles de control de la información no financiera, véase el apartado 'Información no financiera' de la introducción de este informe de gestión consolidado 2023.

El uso por parte de Banco Santander, S.A., de cualquier dato de MSCI ESG RESEARCH LLC o de sus filiales ('MSCI'), y el uso de sus logotipos, marcas comerciales, marcas de servicios o nombres de índices de MSCI en este informe no constituyen ningún patrocinio, recomendación o promoción por parte de MSCI de Banco Santander, S.A. Los servicios y los datos de MSCI son propiedad de MSCI o de sus proveedores de información y se proporcionan 'tal cual' sin garantía. Los nombres y logos de MSCI son marcas de MSCI.

<b>Visión general sobre banca responsable</b>	<b>23</b>	<b>8. Nuestro progreso en cifras</b>	<b>72</b>
I. El apoyo de Santander a la sociedad	23	8.1 Contribución fiscal	73
II. Nuestra cultura	24	8.2 Clientes	74
III. Nuestra estrategia de sostenibilidad	25	8.3 Inclusión financiera	76
IV. Datos destacados de 2023	26	8.4 Apoyo a la comunidad	77
V. Reconocimientos	27	8.5 Empleados	78
VI. Gobierno	27	8.6 Apoyo a una transición verde	86
<b>1. Análisis de materialidad</b>	<b>28</b>	8.7 Principios de Ecuador	88
1.1 Aspectos materiales	28	8.8 Informe país por país (acorde GRI 207-4)	89
1.2 Impactos, riesgos y oportunidades	29	<b>9. Información complementaria</b>	<b>91</b>
<b>2. Apoyo en la transición a una economía verde</b>	<b>30</b>	9.1 Relación con grupos de interés	91
2.1 Nuestra estrategia y ambición	31	9.2 Normativa interna relevante y gobierno	94
2.2 Gobierno	32	9.3 Nuestros objetivos	96
2.3 Gestión de riesgos	33	9.4 Fuentes y análisis de doble materialidad	97
2.4 Métricas y objetivos	34	9.5 Taxonomía europea	99
2.5 Apoyamos a nuestros clientes en la transición verde	39	9.6 Sistema de Clasificación de Financiación e Inversión Sostenible (SFICS)	131
2.6 Naturaleza y biodiversidad	42	9.7 Alcance de la información	132
2.7 Nuestra huella ambiental	43	9.8 Medidas alternativas de rendimiento (MAR)	133
<b>3. Inversión responsable</b>	<b>45</b>	<b>10. Estándares de reporte de sostenibilidad y otras referencias</b>	<b>136</b>
<b>4. Prácticas responsables con nuestros empleados</b>	<b>47</b>	10.1 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de información no financiera	137
4.1 Talento	47	10.2 Índice de contenidos de UN Global Compact	142
4.2 Experiencia del empleado	49	10.3 Índice de reporte de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI	143
4.3 Apoyando las necesidades de los equipos	53	10.4 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)	156
<b>5. Prácticas responsables con nuestros clientes</b>	<b>56</b>	10.5 Índice de contenidos Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	167
5.1 Experiencia y satisfacción del cliente	56	10.6 Índice de contenidos Stakeholder Capitalism Metrics	170
5.2 Protección al consumidor	57	10.7 Índice de contenidos Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)	175
5.3 Inclusión y salud financiera	58	10.8 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas	176
5.4 Privacidad, protección de datos y ciberseguridad	60	10.9 Plan de transición GFANZ	178
<b>6. Apoyo a la comunidad</b>	<b>62</b>	<b>11. Informe de verificación independiente</b>	<b>179</b>
6.1 Apoyo a la educación, la empleabilidad y el emprendimiento	62		
6.2 Otros programas de apoyo a la comunidad	64		
<b>7. Conducta empresarial</b>	<b>65</b>		
7.1 Estándares de conducta	66		
7.2 Canales éticos	67		
7.3 Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos	68		
7.4 Cumplimiento sobre crimen financiero y relación con partidos políticos	70		
7.5 Prácticas responsables con nuestros proveedores	71		

# Visión general sobre banca responsable

Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas y las empresas.

## I. El apoyo de Santander a la sociedad



### 1. Impulsamos el crecimiento económico contribuyendo al progreso de las personas y de las empresas.

- **352.181 millones de euros** para financiar la compra de vivienda y 208.276 millones de euros para adquirir otros bienes.<sup>A</sup>
- **346.211 millones de euros** de financiación para la creación o crecimiento de empresas (39% para particulares y pymes).<sup>A</sup>
- **10.937 millones de euros** pagados a los proveedores. El 91% son locales y representan el 94% del volumen total de compras.
- **9.664 millones de euros** en impuestos totales pagados por el Grupo. 10.250 millones de euros de impuestos canalizados desde los clientes a la Administración pública.
- El stock de crédito de Santander contribuye a generar actividad económica de más de **290 miles de millones de euros**, en torno al 2,5% del PIB en media en los principales países en los que operamos.<sup>B</sup>



### 2. Ayudamos a crear puestos de trabajo.

- **212.764 empleados**. 13.726 millones de euros pagados en salarios y beneficios corporativos.
- El **53% de nuestra plantilla son mujeres**, el 31,4% de las cuales ocupan cargos directivos senior. El 40% de los consejeros son mujeres.
- En 2023 alcanzamos nuestro objetivo de ~ **0% de equidad salarial de género<sup>C</sup>** con dos años de antelación.
- El stock de crédito de Santander contribuye a sostener más de **8 millones de empleos** en los principales países en los que operamos.<sup>B</sup>



### 3. Nos enfrentamos a retos globales.

- **20,2 miles de millones de euros<sup>D</sup>** desembolsados y facilitados en financiación verde y **67,7 miles de millones de euros** de activos bajo gestión en inversión socialmente responsable.
- **1,8 millones** de personas nuevas incluidas financieramente y un total de **1,2 millones** de emprendedores escasamente bancarizados apoyados a través de **1.172 millones** de euros desembolsados en créditos.
- **174 millones de euros** invertidos en las comunidades, lo que incluye **105 millones** de euros para promover la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento, y que benefician a **2,7 millones** de personas.

A. Stock de crédito a 31 de diciembre de 2023.

B. Fuente: Deloitte.

C. El dato a cierre de año es 0,44%. Una vez cumplido el objetivo marcado, el Grupo asume el objetivo de mantener a futuro un ratio de equidad salarial que esté en línea con las mejores prácticas del mercado.

D. Datos preliminares, ya que las tablas de clasificación definitivas para 2023 no estaban disponibles en la fecha de cierre de la redacción de este informe. Esta información se actualizará en el próximo Climate Finance Report.

## II. Nuestra cultura

La cultura corporativa de Santander, **The Santander Way**, es la base de nuestro éxito. Nuestros valores (Sencillo, Personal y Justo), comportamientos corporativos (T.E.A.M.S.), principios de liderazgo y nuestra sólida cultura de riesgos (Risk Pro) rigen nuestro día a día. En 2022 lanzamos nuestros nuevos comportamientos corporativos y durante 2023 hemos avanzado en su integración:

- Continuamos celebrando reuniones periódicas y compartiendo comunicaciones para reiterar la importancia de materializar nuestros comportamientos a diario.
- Algunas de nuestras oficinas fueron decoradas con el diseño de T.E.A.M.S, facilitando que estos comportamientos sean visibles para todos los empleados y clientes.
- Seguimos evaluando cómo mejorar nuestros esfuerzos a través de nuestro programa de escucha de empleados: Your Voice.
- Alineamos nuestros procesos con nuestra cultura y adaptamos nuestros planes de sucesión para garantizar que los empleados destinados a la promoción sean también referentes de nuestra cultura.
- Continuamos promoviendo nuestra cultura a través de los procesos de evaluación, MyContribution, donde un 50% se basa en 'qué' hacemos, el 40% en 'cómo' lo hacemos y el 10% en cómo gestionamos los riesgos.
- Organizamos la Semana Santander, en la que todas nuestras unidades pudieron celebrar nuestra cultura de forma conjunta, con una inauguración a cargo de la presidenta, el consejero delegado y los responsables regionales.
- Los consejeros delegados locales celebraron eventos con la participación de sus equipos ejecutivos para reforzar los comportamientos T.E.A.M.S y celebrar juntos The Santander Way, como un único equipo.

### Nuestros valores

## Sencillo Personal Justo

### Nuestros comportamientos



### Nuestros principios de liderazgo

- Promover la mentalidad de '**primero el Grupo**'
- **Liderar la transformación**
- Construir, desarrollar y hacer crecer el **talento**
- Desplegar **T.E.A.M.S.** de manera impecable
- Impulsar la **diversidad, equidad e inclusión**

### Nuestra sólida cultura de gestión de riesgos





# III. Nuestra estrategia de sostenibilidad

GRI 2-22, 2-23

Nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en cuestiones que son materiales para Santander. Realizamos un **análisis de doble importancia relativa** para identificar las cuestiones que plantean los mayores riesgos y las que suponen oportunidades para el banco, además de aquellas en las que podemos tener mayor impacto.

Ambición	Acción
<p><b>E</b></p> <p>Apoyar la transición hacia una economía baja en carbono</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Apoyar a los clientes y trabajar con ellos para acelerar su transición y desarrollar la mejor propuesta posible de financiación e inversión sostenibles.</li> <li>→ Avanzar en la descarbonización de nuestras carteras para llegar a las cero emisiones netas de carbono en 2050, sin dejar de lado otros objetivos ambientales.</li> </ul>
<p><b>S</b></p> <p>Promover el crecimiento inclusivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Promover el bienestar de los empleados y la igualdad de trato y oportunidades para todos.</li> <li>→ Apoyar la inclusión y la salud financiera, promoviendo el acceso a los productos y servicios e impulsando la educación financiera.</li> <li>→ Fomentar la transparencia de la información y la privacidad de los datos del cliente.</li> <li>→ Apoyar la educación, la empleabilidad y el emprendimiento.</li> </ul>
<p><b>G</b></p> <p>Gobernanza y cultura sólidas en toda la organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Promover la cultura, la conducta y el comportamiento ético, todo según The Santander Way, y de acuerdo a nuestros valores Sencillo, Personal y Justo.</li> <li>→ Seguir integrando los criterios ESG en el gobierno y en nuestras principales actividades, así como reforzar las capacidades de todos los equipos incluyendo los negocios, gestión de riesgos y controles de calidad de la información de sostenibilidad.</li> </ul>

Nuestra estrategia de sostenibilidad tiene como objetivo apoyar el crecimiento del negocio, satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés, y hacer que Santander sea más resiliente mediante una sólida gestión de riesgos, la protección de datos y privacidad, transparencia, una cultura vibrante y un claro gobierno.

Nuestros objetivos de sostenibilidad son coherentes con el enfoque del Grupo: *Think Value, Think Customer and Think Global* (pensar en el valor, pensar en el cliente y pensar de forma global). Nos proponemos:

1. crear **valor** para los accionistas;
2. ser el socio que elijan nuestros **clientes** en su transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono y respaldar su inclusión financiera;
3. utilizar nuestra escala y nuestro liderazgo local para hacer frente a **los retos globales** en los mercados donde operamos.

## IV. Datos destacados de 2023

### Nuevos objetivos y compromisos:

- **Aumentamos dos objetivos ESG en nuestro Investor Day:** El 35% de los puestos de dirección senior los ocuparán mujeres en 2025 e incluir financieramente a 5 millones de personas entre 2023 y 2025.
- Para materializar nuestra ambición de lograr las cero emisiones netas de carbono en 2050, en 2023 hemos fijado **dos objetivos de descarbonización a 2030 adicionales: al sector de fabricación de auto y para la adquisición de auto en Europa.** De esta manera, ahora tenemos siete objetivos en cinco sectores de altas emisiones.
- **Nos comprometemos a invertir 400 millones de euros** entre 2023 y 2026 para apoyar la educación, la empleabilidad y el emprendimiento.

### Progreso en ESG:

- **En Corporate & Investment Banking** en 2023, desembolsamos y facilitamos **20,2 miles de millones de euros<sup>A</sup> en financiación verde<sup>B</sup>**, lo que suma **114,6 miles de millones de euros** desde 2019:
  - Santander se mantiene entre los principales bancos a nivel mundial en **financiación de proyectos de energías renovables**, con 85 operaciones y 6,7 miles de millones de euros de financiación.
  - **Financiamos** la construcción de activos sostenibles y de una planta gigafábrica de baterías para vehículos eléctricos; firmamos préstamos verdes con clientes como Greenergy; **estructuramos** transacciones sostenibles en finanzas de exportación y cadena de suministro y lanzamos depósitos verdes.
  - Asesoramos en varias transacciones financieras corporativas en el **sector de las energías renovables** y actuamos como único asesor financiero en **una de las mayores transacciones de hidrógeno a escala mundial** del momento.
- **En Digital Consumer Bank en 2023 en Europa** financiamos más de **208 mil vehículos eléctricos nuevos por un volumen de 6,5 miles de millones de euros.** Esto equivale a una cuota de mercado en las ventas de vehículos eléctricos en Europa de más del 10%.
- **En Cards en 2023 adquirimos más de 37 millones de tarjetas** (72% del total del año) fabricadas con materiales sostenibles (PVC reciclado/PLA).<sup>C</sup>
- Alcanzamos nuestro objetivo a 2025 de que el 30% de los **puestos de dirección senior estén ocupados por mujeres** en el segundo trimestre y cerramos el año con el 31,4%. Además, alcanzamos el objetivo de **equidad salarial de género** cercana a cero con dos años de antelación.
- **Contribuimos a la inclusión financiera de 1,8 millones de personas nuevas** mediante nuestras iniciativas de acceso y financiación y concedimos **microcréditos por valor de 1.172 millones de euros a un total de 1,2 millones de emprendedores escasamente bancarizados** durante 2023. Adicionalmente, alcanzamos a **11,5 millones de personas** a través de iniciativas de **educación financiera**, incluyendo contenidos en redes sociales.
- **Invertimos 174 millones de euros en nuestras comunidades:**
  - 105 millones de euros para respaldar **programas** que impulsan la educación, el empleo y el emprendimiento a través de **Santander Universidades**, una iniciativa única a escala mundial. En 2023 se concedieron 28.849 becas.
  - 69 millones de euros en **otros programas** que ayudaron a 2,2 millones de personas.
- **En Retail & Commercial Banking**, en 2023 **reforzamos nuestra propuesta verde** con nuevas soluciones para nuestros clientes, entre otras:
  - **Hipotecas verdes, vehículos eléctricos** o financiación de **instalación de paneles solares** (11 asociaciones para soluciones con paneles solares en las tres regiones en las que estamos presentes). A cierre del año teníamos en el balance 22,6 miles de millones de euros en **hipotecas alineadas con la Taxonomía de la UE.**
  - 1,4 miles de millones de euros en nuevos acuerdos de **financiación con bancos multilaterales de desarrollo** para financiar las necesidades de inversión y liquidez de nuestros clientes en Europa y América Latina.
  - El **BEI** concedió 300 millones de euros al Banco Santander Brasil para **inversiones en energía solar de pequeña escala.**
- Nuestros **activos bajo gestión (AUM) de inversiones socialmente responsables (ISR) ascendieron a 67,7 miles de millones de euros**, de los cuales 48,1 miles de millones corresponden a Santander Asset Management (SAM) y los 19,6 miles de millones restantes nuestros servicios de Banca Privada asociados a fondos de terceros:
  - El 70,8% de las emisiones financiadas de la cartera de SAM estaban **en la senda de las cero emisiones netas de carbono o en procesos de implicación en los que SAM está involucrado de forma individual o colectiva.**
  - Además, SAM España fue el primer gestor de activos en adherirse y realizar informes sobre el cumplimiento del **código de buenas prácticas de inversores de la CNMV.**

Para más detalles, véase sección **9.3 'Nuestros objetivos'**.

A. Datos preliminares, ya que las tablas de clasificación definitivas para 2023 no estaban disponibles en la fecha de cierre de la redacción de este informe. Esta información se actualizará en el próximo Climate Finance Report.

B. Cuando se hace referencia a productos o servicios 'verdes' o 'sostenibles' sin otro detalle, éstos cumplen con los criterios del SFICS. Para más información, véase sección **9.6 'Sistema de Clasificación de Financiación e Inversión Sostenible (SFICS)'** de este capítulo.

C. Tarjetas PLA: El ácido poliláctico (PLA) es un sustituto del plástico sostenible elaborado con recursos renovables de origen biológico. Tarjetas de PVC reciclado: fabricadas a partir de residuos plásticos de la industria del embalaje y la impresión, reduciendo el plástico de primer uso.



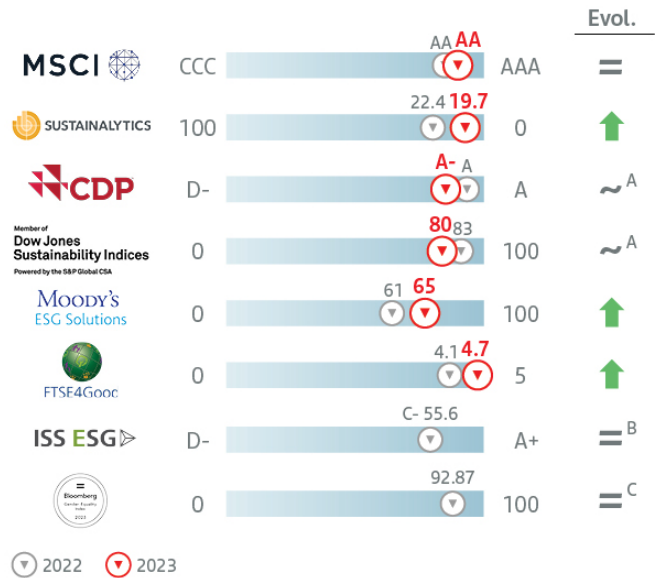
# V. Reconocimientos

## Calificaciones

En 2023, mantuvimos nuestra posición en MSCI (AA) y continuamos en el Índice Mundial y Europeo para Bancos de DJSI. En CDP mantuvimos nuestro posicionamiento en el nivel de *Leadership*, obteniendo una puntuación de A- frente a un A el año pasado.

Mejoramos nuestra posición en Sustainalytics, donde alcanzamos los 19,7 puntos (-2,7 puntos), entrando en la categoría de 'bajo riesgo'.

Alcanzamos los 65 puntos (+4 puntos) en Moody's y los 4,7 puntos (+0,6 puntos) en FTSE4Good.



A. En CDP mantuvimos nuestro posicionamiento en el nivel de *Leadership* y en DJSI continuamos en el Índice Mundial y Europeo (World & European Index).  
 B. No evaluado en 2023.  
 C. Con base en la información de 2022. Resultado actualizado no disponible a fecha de la publicación del presente informe.

## Awards



Mejor banco del mundo para la inclusión financiera según *Euromoney*, por tercer año consecutivo; mejor banco del mundo para pymes y mejor banco del mundo para mercados emergentes según *Euromoney* (Premios Euromoney a la Excelencia).



El banco mejor clasificado en la lista Fortune de las 50 empresas que están cambiando el mundo por el apoyo de Santander Universidades a la educación, el emprendimiento y la empleabilidad durante los últimos 27 años.

# VI. Gobierno

## Supervisión

La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (CBRSC) es el máximo órgano de gobierno para la supervisión de la elaboración y la puesta en práctica de la estrategia y las políticas de sostenibilidad del Grupo, en apoyo del consejo de administración. La CBRSC se reunió seis veces en 2023. Las comisiones de auditoría, retribuciones y riesgos también respaldaron y revisaron cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.

## Rendición de cuentas

El Foro de Banca Responsable, integrado por ejecutivos senior del Grupo, monitoriza y orienta la ejecución de nuestra estrategia de sostenibilidad. Se reunió seis veces en 2023. La reunión de dirección, presidida por el consejero delegado, revisó en tres ocasiones los avances respecto a la agenda de sostenibilidad del Grupo.

La unidad de Banca Responsable del Grupo trabaja de manera continua en la definición, ejecución y seguimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad con la red de Banca Responsable en nuestros mercados principales, negocios globales y funciones corporativas.

## Incentivos

En 2023, nuestros programas de incentivos incluyeron los criterios ESG como palancas para que las acciones de los equipos de Santander fueran coherentes con nuestros objetivos. La remuneración variable (que se aplica a todas las unidades) incluye los criterios ESG desde 2020 y los incentivos a largo plazo (que se aplican a los altos ejecutivos) los incluyen desde 2022. En ambos casos, los cuadros de mando utilizan los objetivos públicos en materia de ESG de Santander, incluyendo clima, finanzas sostenibles, inclusión financiera, DE&I y la ISR.

Para más información sobre nuestras políticas y estructura de gobierno, véase sección 9.2. '[Normativa interna relevante y gobierno](#)'.

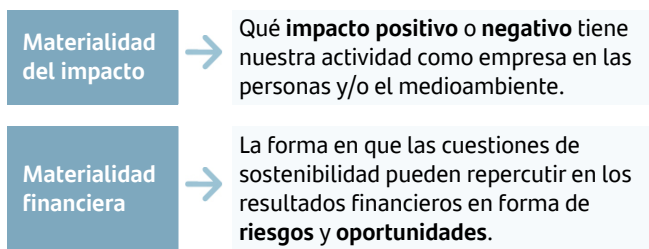
# 1. Análisis de materialidad

## 1.1 Aspectos materiales

GRI 3-2

En 2023, realizamos un análisis de doble materialidad basado en la Global Reporting Initiative (GRI) y elementos de la directiva europea de información corporativa de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés).

Ha abarcado dos áreas:



Las cuestiones de sostenibilidad que evaluamos en este análisis son las que han fijado las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS). El ejercicio se ha llevado a cabo a nivel de subtema, aunque los resultados finales se presentan a nivel de tema; y el ámbito de aplicación es Grupo Santander.

Los umbrales utilizados para clasificar las cuestiones de sostenibilidad son crítico, significativo, importante, informativo y mínimo. Atendiendo a la CSRD, una cuestión de sostenibilidad es material si es importante, significativa, o crítica, independientemente de si proviene de la materialidad de impactos (positivos o negativos) o de la materialidad financiera (riesgos y oportunidades).

La siguiente tabla muestra el análisis y la materialidad de las cuestiones de sostenibilidad con un desglose del impacto, el riesgo y la oportunidad.

El resultado del análisis es que tres cuestiones de sostenibilidad —Cambio climático, Consumidores y usuarios finales y Conducta empresarial— son materiales (significativas o críticas), y dos —Personal propio y Colectivos afectados— son informativas. Los resultados se han realizado con un horizonte temporal de medio plazo (~3 años).

Cuestiones de sostenibilidad	Materialidad financiera			Doble materialidad (resultado final)
	Materialidad del impacto	Riesgo	Oportunidad	
NEIS E1: Cambio climático	Significativo		Crítico	Crítico
NEIS E2: Contaminación				
NEIS E3: Agua y recursos marinos				
NEIS E4: Biodiversidad y ecosistemas				
NEIS E5: Economía circular				
NEIS S1: Personal propio	Informativo			Informativo
NEIS S2: Trabajadores de la cadena de valor				
NEIS S3: Colectivos afectados	Informativo			Informativo
NEIS S4: Consumidores y usuarios finales	Significativo			Significativo
NEIS G1: Conducta empresarial	Informativo	Crítico		Crítico

Umbrales: ■ Crítico ■ Significativo ■ Importante ■ Informativo ■ Mínimo

Realizamos este análisis utilizando la mejor información y herramientas disponibles, y consultando a los principales grupos de interés de Santander. Véase sección [9.4 'Fuentes y análisis de doble materialidad'](#).

El análisis de materialidad informa de nuestra estrategia de sostenibilidad (véase sección [III. 'Nuestra estrategia de sostenibilidad'](#)).

La materialidad de las cuestiones de sostenibilidad está relacionada con procesos clave de la gestión de riesgos en Grupo Santander, ya que se considera para el ejercicio *top&emerging risks*, y está conectada con la materialidad de riesgo climático (véase sección [10.2 'Gestión de los factores de riesgo ESG'](#)). Esta materialidad climática sirve para priorizar nuestra estrategia y objetivos climáticos e informar el apetito de riesgo.

## 1.2 Impactos, riesgos y oportunidades

GRI 3-1

Para evaluar la materialidad de cada cuestión de sostenibilidad, hemos identificado los impactos, riesgos y oportunidades (IRO).

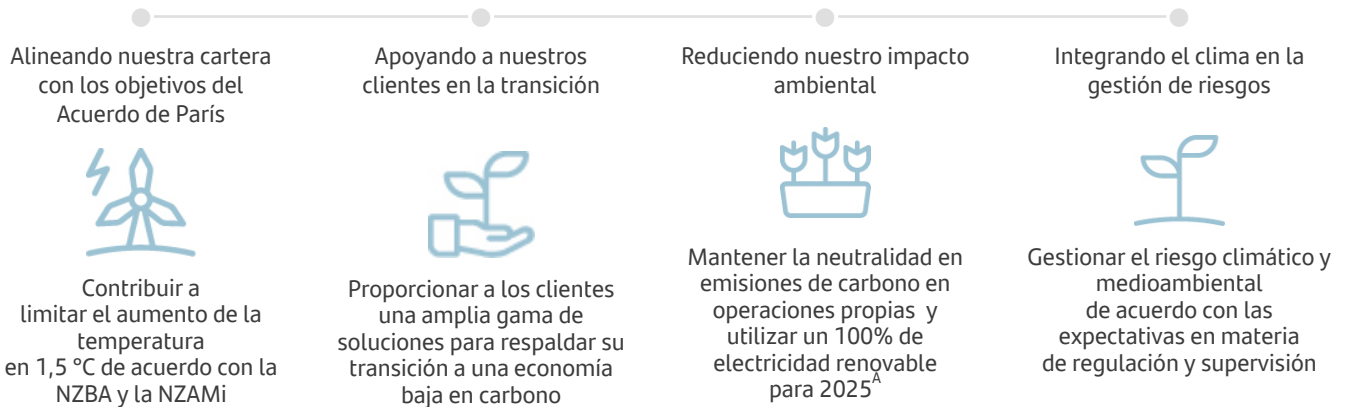
La siguiente tabla detalla los IRO para los tres temas materiales y los dos temas informativos.

	Impacto	Riesgo	Oportunidades
<b>Cambio climático</b>	Santander puede lograr impactos positivos al <b>financiar la transición de los clientes</b> hacia una economía baja en carbono. Dicha transición será beneficiosa a la hora de reducir las emisiones totales que se liberan en la atmósfera, con lo que se contribuirá de manera positiva al Acuerdo de París.	El cambio climático puede provocar pérdidas económicas a nuestros clientes, que podrían verse afectados por riesgos físicos o de transición.  Estos riesgos podrían aumentar <b>las tasas de impago o reducir el valor de las garantías</b> . Nuestra diversificación geográfica y por sectores reduce este riesgo en nuestro balance y gestionamos tales riesgos incorporando los factores climáticos. Para más detalles, véase la sección 2.3 'Gestión de riesgos'.	<b>Ayudar a nuestros clientes en su transición</b> se ha convertido en un factor decisivo del negocio.  Nuestro objetivo es desembolsar o facilitar 220 miles de millones de euros de financiación verde para 2030. Para ello, trabajamos en el desarrollo de capacidades y propuestas de valor para clientes de todos los sectores y en relación con todas las actividades (finanzas, inversión, asesoramiento, etc.).
<b>Conducta empresarial</b>	<b>El comportamiento y las acciones</b> de Santander tienen repercusiones debido al liderazgo del banco en los mercados en los que operamos, siendo una referencia para los demás.	Un comportamiento o una conducta inadecuados podrían dar lugar a <b>sanciones y riesgo reputacional</b> .  Para mitigar estos riesgos, entre otras medidas, promovemos una cultura corporativa sólida en la que todo lo que hacemos debe ser Sencillo, Personal y Justo.	Aplicar <b>una cultura y una conducta corporativas sólidas</b> al tratar con los clientes propicia que confíen en nosotros y que nos diferenciamos del resto de los bancos.
<b>Consumidores y usuarios finales</b>	Santander puede tener un impacto positivo en los consumidores y usuarios finales gracias a nuestra capacidad para <b>ayudar a los clientes a acceder a los servicios financieros y promover su salud financiera</b> .	<b>La falta de transparencia</b> en la información de los clientes o la divulgación imprecisa pueden dar lugar a insatisfacción por parte de los clientes y a reclamaciones, lo que entrañaría costes directos e indirectos. Los <b>incidentes relacionados con la privacidad de datos</b> pueden suponer una merma en la confianza de los clientes.  Un <b>deterioro de la salud financiera</b> de nuestros clientes puede aumentar el riesgo de impago de los préstamos. Mitigamos estos riesgos mediante el desarrollo de una cultura, unas políticas y unos comportamientos corporativos sólidos con los que establecer pautas claras respecto a cómo tratamos con los clientes, cómo procesamos sus datos y cómo interactuamos con los clientes vulnerables.	<b>Medidas sólidas de privacidad de datos y los protocolos Know Your Customer</b> pueden aumentar nuestros ingresos al generar confianza en los clientes.  Nuestra propuesta de <b>inclusión financiera</b> también es una fuente de <b>nuevos clientes</b> .
<b>Personal propio</b>	Santander emplea más de 200 mil personas en todo el mundo. Nuestro propósito es tener una incidencia positiva en nuestra plantilla mediante <b>las condiciones de trabajo, los programas de remuneración y las políticas de diversidad, equidad e inclusión</b> .	Unos <b>equipos menos motivados</b> podrían conducir a una mayor rotación y a más absentismo, lo que incrementaría nuestra base de costes. Una <b>pobre retención del talento</b> también puede repercutir negativamente en nuestro rendimiento.  Nuestra estrategia para la plantilla pretende mitigar estos riesgos con iniciativas en áreas como la diversidad, la equidad y la inclusión, la cultura, la salud o el bienestar.	Una fuerza de trabajo bien <b>calificada y diversa</b> mejora los resultados al aumentar la productividad, fomentar la innovación y mejorar la satisfacción del cliente.
<b>Colectivos afectados</b>	Santander puede tener un impacto positivo si <b>utilizamos nuestra escala y nuestro liderazgo local para ayudar a las comunidades</b> donde operamos a <b>acceder a las necesidades básicas</b> (vivienda asequible, agua y saneamiento, etc.) y contribuir positivamente a <b>los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)</b> .	Algunas de las actividades que financiamos pueden suponer <b>un riesgo ambiental y social relacionado con las comunidades</b> donde se llevan a cabo estas operaciones. Mitigamos tales riesgos mediante nuestra política de evaluación de riesgo medioambiental, social y de cambio climático (ESCC, por sus siglas en inglés) y otros controles internos.	<b>Financiar las necesidades básicas</b> en las regiones donde operamos (vivienda asequible, agua y saneamiento, etc.) representa una oportunidad de aumentar los ingresos.  Nuestra <b>propuesta de educación financiera</b> y nuestro <b>apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento</b> ayudan a generar confianza y a mejorar la percepción del banco entre las comunidades donde operamos.

Umbral: ■ Crítico ■ Significativo ■ Importante ■ Informativo ■ Mínimo

## 2. Apoyo en la transición a una economía verde

Nuestra ambición es lograr las cero emisiones netas de carbono para 2050. Apoyamos la transición verde de cuatro maneras:



### Nuestros objetivos:

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Objetivo para 2025/2030
<b>Electricidad a partir de fuentes renovables<sup>A</sup></b>	43 %	50 %	57 %	75 %	88 %	97 %	100% para 2025
<b>Neutros en carbono en nuestras operaciones<sup>B</sup></b>			✓	✓	✓	✓	Cada año
<b>Importe financiación verde desembolsado y facilitado (miles de millones de euros)<sup>C</sup></b>		19	33,8	65,7	94,5	114,6	120 miles de millones para 2025 220 miles de millones para 2030
<b>Activos bajo gestión (AUM) de inversiones socialmente responsables (ISR) (miles de millones de euros)</b>				27,1	53,2	67,7	100 miles de millones para 2025
<b>Exposición a energía eléctrica y minería relacionada con carbón térmico (miles de millones de euros)</b>				7	5,9	4,9	0 para 2030
<b>Intensidad de emisiones de la cartera de generación de energía eléctrica</b>		0,21	0,17	0,19			0,11 tCO <sub>2</sub> e / MWh para 2030
<b>Emisiones absolutas de la cartera de energía (petróleo y gas)</b>		23,84	22,58	27,43			16,98 mtCO <sub>2</sub> e para 2030
<b>Intensidad de emisiones de la cartera de aviación</b>		92,47	93,05	97,21			61,71 gCO <sub>2</sub> e / RPK para 2030
<b>Intensidad de emisiones de la cartera del acero</b>		1,58	1,40	1,36			1,07 tCO <sub>2</sub> e / tS para 2030
<b>Intensidad de emisiones de la cartera de fabricación de automóviles</b>			149	138			103 gCO <sub>2</sub> /vkm para 2030
<b>Intensidad de emisiones de la cartera de préstamos para automóviles</b>					137		75-89 gCO <sub>2</sub> e/vkm para 2030

De... a      Objetivo acumulado      Compromiso cumplido

A. Para 2025, en aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables. El objetivo considera los 10 principales países en los que operamos.  
 B. Emisiones de alcance 1 y 2 y emisiones de alcance 3 procedentes de los desplazamientos de los empleados y viajes de negocios de las sociedades totalmente participadas en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal y Reino Unido.  
 C. Datos preliminares, ya que las tablas de clasificación definitivas para 2023 no estaban disponibles en la fecha de cierre de la redacción de este informe. Esta información se actualizará en el próximo Climate Finance Report. Corporate & Investment Banking aportó 20,2 miles de millones de euros al objetivo de financiación verde, incluidos 5,6 miles de millones de euros en financiación de proyectos; 2,8 miles de millones de euros en asesoramiento financiero; 5,8 miles de millones de euros en bonos verdes (DCM); 0,2 miles de millones de euros en financiación de la exportación (ECA); y 5,8 miles de millones de euros en fusiones y adquisiciones, según las tablas clasificatorias de Dealogic, Infralogic, TFX y Mergermarket. En 2023 no hubo contribuciones significativas de ECM y de Project Bonds. Esto se refiere a todas las funciones desempeñadas por Banco Santander en el mismo proyecto. No se incluyen la inclusión financiera ni el emprendimiento. La financiación verde planteada y facilitada no equivale a la taxonomía de la UE. Para obtener más detalles al respecto, véase la sección específica sobre los requisitos relacionados con la taxonomía de la UE.  
 D. Préstamos al consumo para la adquisición de coches de pasajeros, que cubre una significativa mayoría de la exposición en Europa.

## 2.1 Nuestra estrategia y ambición

GRI 2-24, 2-25, 3-3

Nuestra ambición es llegar a las cero emisiones netas de carbono para 2050. Esto se aplica a las operaciones y emisiones del Grupo en relación con nuestros servicios de préstamo, asesoramiento e inversión.

Desde 2021, somos miembros fundadores de la Net Zero Banking Alliance (NZBA, en el marco de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), por lo que el Grupo se compromete a:

- apoyar la transición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) operativas y atribuibles de las carteras de préstamos e inversiones hacia la senda de las cero emisiones netas para mediados de siglo;
- establecer objetivos intermedios para los sectores de altas emisiones de GEI para 2030 (o antes).

Santander Asset Management (SAM) tiene como objetivo lograr las cero emisiones netas de gases de efecto invernadero respecto a sus activos bajo gestión para 2050. SAM se sumó a la iniciativa global Net Zero Asset Managers (NZAMi) en 2021 como parte de su compromiso de luchar contra el cambio climático y fijó el objetivo a 2030 de reducir las emisiones netas a la mitad para el 50% de los activos gestionados dentro del ámbito aplicable para *net zero*.

Contamos con una estrategia climática con cuatro componentes y compromisos públicos para:

- 1) Alinear nuestra cartera con los objetivos del Acuerdo de París para contribuir a limitar el calentamiento global a un aumento de 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales, y establecer objetivos de alineamiento en la cartera sectorial, en consonancia con la NZBA y con la NZAMi.
- 2) Ayudar a nuestros clientes en la transición verde mediante la movilización de 120 miles de millones de euros en financiación verde entre 2019 y 2025 y 220 miles de millones de euros para 2030; ofrecer a nuestros clientes orientación, asesoramiento y soluciones empresariales específicas, y permitirles invertir en una amplia gama de productos en función de sus preferencias de sostenibilidad, con el objetivo de alcanzar los 100 miles de millones de euros de activos gestionados en inversión socialmente responsable para 2025.
- 3) Reducir nuestro impacto ambiental, implementando medidas de eficiencia energética, utilizando exclusivamente electricidad generada a partir de fuentes renovables para 2025 y siendo neutros en carbono en nuestras operaciones<sup>1</sup>.
- 4) Incorporar la cuestión climática a la gestión de riesgos, así como comprender y gestionar las fuentes de riesgos relacionadas con el cambio climático de nuestras carteras.

<sup>1</sup> Emisiones de alcance 1 y 2 y emisiones de alcance 3 procedentes de los desplazamientos de los empleados y viajes de negocios de las sociedades totalmente participadas en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal y Reino Unido.

<sup>2</sup> Datos preliminares, ya que las tablas de clasificación definitivas para 2023 aún no estaban disponibles en la fecha de cierre de la redacción de este informe. Esta información se actualizará en el próximo Climate Finance Report.



Para más información sobre nuestro Climate Finance Report y el comunicado de prensa sobre el anuncio de cero emisiones netas de carbono, véase nuestra web corporativa [santander.com](https://santander.com).



Para más información sobre la estrategia de SAM, véase 'Nuestra estrategia de cero emisiones netas' en la sección 3. 'Inversión responsable'.

### Nuestro enfoque

Transicionar implica asignar los recursos adecuados y centrar las capacidades en descarbonizar las carteras sectoriales más materiales y con mayores emisiones. Las metodologías que hemos desarrollado sirven de base para nuestros planes de descarbonización de nuestras carteras de crédito, en especial las directamente relacionadas con los combustibles fósiles.

Para respaldar nuestro enfoque, el área de gestión de riesgos climáticos del Grupo realiza una evaluación de transición climática para clientes corporativos mayoristas en los sectores del petróleo y el gas, de generación de energía eléctrica, de los metales y la minería, de la fabricación de automóviles, de la aviación y del cemento. Esto va más allá de los sectores para los que tenemos objetivos y abarca otros que son muy propensos al riesgo de transición.

Nuestros principales órganos de gobierno revisan periódicamente los avances de nuestros principales pilares relacionados con el clima, que consisten en el alineamiento de las carteras, apoyar a nuestros clientes en la transición verde, reducir nuestro impacto medioambiental e integrar el clima en la gestión de riesgos.

La divulgación de nuestro enfoque es fundamental para ayudar a los mercados y a otros grupos de interés a evaluar cómo integramos iniciativas relacionadas con el clima en nuestros procesos y políticas, así como para informar sobre nuestros resultados relacionados con el clima. Utilizamos las recomendaciones de la *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) y los planes de transición hacia las cero emisiones netas de las instituciones financieras de la GFANZ como marcos para la divulgación de nuestro propósito de integrar la cuestión climática en nuestra estrategia de inversión y elaborar nuestro plan de transición.

### Lo más destacado de 2023

- Hemos desembolsado o facilitado 20,2 miles de millones de euros<sup>2</sup> (114,6 miles de millones de euros desde 2019) y aprovechamos las oportunidades de financiación verde para avanzar en nuestro objetivo de financiación verde (véase sección 2.5 'Apoyamos a nuestros clientes en la transición verde').

- Fijamos objetivos adicionales de descarbonización para el sector de la automoción para 2030: uno para la cartera de fabricación de automóviles (el -31% de intensidad de emisiones en comparación con 2020), y otro para la cartera del sector de préstamos para automóviles en Europa (entre el -35% y el -45% en comparación con 2022).
- Actualizamos nuestro Sistema de Clasificación de Finanzas e Inversiones Sostenibles (SFICS, por sus siglas en inglés) sobre la base de lo aprendido y las tendencias del mercado. El SFICS aporta criterio para marcar por su carácter sostenible la actividad de financiación e inversión del Grupo (que contribuye a mitigar el cambio climático o a adaptarse a este).
- Hemos desarrollado la metodología de evaluación de calidad de los planes de transición previsto para 2030 de nuestros clientes de los sectores de la energía, el acero y la aviación. Mejoramos las evaluaciones de calidad de los planes de transición, en función de metodologías de referencia. La evaluación por niveles ayudó a establecer la propensión al riesgo en relación con estos objetivos.
- Apoyamos a la Universidad de Oxford con financiación para un Centro de Excelencia en Financiación de la Transición, que trabaja en el desarrollo de la financiación de la transición, las mejores prácticas, nuevas herramientas y conocimientos. También participamos en la iniciativa Banking for Impact on Climate in Agriculture (B4ICA), contribuyendo mediante el desarrollo de metodologías a ayudar al sector en su transición hacia un bajo nivel de emisiones de carbono.
- Seguimos integrando los factores ambientales y climáticos en las políticas, el apetito de riesgo y la gestión de riesgos. Reforzamos nuestro ciclo de gestión de riesgos con iniciativas como The Climate Race, un modelo operativo orientado para englobar factores ambientales y de cambio climático de manera integral a lo largo de todo el proceso de concesión de crédito.
- Llevamos a cabo un ejercicio interno de evaluación de dependencias e impactos con los datos y metodologías disponibles relativas a la naturaleza y la biodiversidad.
- En 2023, el 97% de nuestra electricidad procedía de fuentes renovables. Llevamos reduciendo nuestra huella de carbono desde 2011 y, desde 2020, mitigando las emisiones de CO<sub>2</sub>e de nuestras propias operaciones que no podemos reducir con instrumentos fuera de nuestra cadena.

## 2.2 Gobierno

201-2, FS1, FS2, FS3

### Órganos de supervisión para el cambio climático y la transición verde:

- El consejo de administración supervisa nuestra actividad relacionada con el cambio climático y la transición verde. En 2023, el consejo debatió estos temas en siete reuniones, incluido el plan Climate-Net Zero Ambition, la revisión de la política de riesgos ESCC y los informes de divulgación. Además, las unidades de negocio y los negocios globales informan anualmente al consejo sobre sus principales iniciativas en materia ESG.
- La comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (CBRSC) asiste al consejo de administración en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión con respecto a la estrategia empresarial responsable y las cuestiones de sostenibilidad de la Sociedad y del Grupo. Durante 2023, este comisión ha revisado y debatido temas relacionados con el cambio climático y la transición verde en cinco sesiones en 2023.
- La CBRSC coordina su actividad con otros comités del consejo, en particular con el comité de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento y con el comité de auditoría del consejo. El primero ha evaluado las políticas ESG y el apetito de riesgo ESG, y el segundo ha supervisado la información financiera y no financiera, así como los procesos y controles relacionados.
- A nivel de los comités ejecutivos del Grupo, otros órganos de gobierno, como el comité de control de riesgos, el comité de estrategia y el comité corporativo de contabilidad e información financiera y de gestión participan en la revisión de: las políticas de riesgo ESCC, el apetito de riesgo y la gestión del riesgo; la definición de la estrategia ESG; y la revisión de la divulgación, la información, los procesos y los controles ESG.
- El Foro de Banca Responsable (RBF) debatió sobre el cambio climático y la financiación verde en sus seis reuniones en 2023. Dado que este órgano vela por la coherencia en todo el Grupo sobre cuestiones clave, examinó y amplió los temas mencionados, así como las herramientas de criterios para etiquetar como productos y servicios sostenibles, la evolución de las normas de etiquetado y la descripción general de los planes de descarbonización.
- La reunión de dirección, presidida por el consejero delegado, revisa la ejecución diaria de las actividades ESG relacionadas con el cambio climático y las finanzas verdes.



Para más información sobre los temas debatidos por el CBRSC y las medidas adoptadas, véase la sección **4.9 'Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2023'** en el capítulo 'Gobierno corporativo'.



Para más información sobre la formación en ESG, véase **'Formación global'** en la sección 4.1.




## Principales áreas implicadas en la aplicación de nuestra estrategia de cambio climático

				
<b>Pilar de la estrategia sobre el cambio climático</b>	Alinear nuestra cartera con los objetivos del Acuerdo de París	Apoyar a nuestros clientes en la transición verde	Reducir nuestro impacto ambiental	Incorporar el clima a la gestión de riesgos
<b>Principales áreas</b>	Banca responsable, los negocios globales y las unidades locales establecen los objetivos de alineamiento	Green Finance, CIB (ESG Solutions), Consumer y Wealth Management & Insurance	Inmuebles, servicios generales y banca responsable	Equipos globales y locales en todas las áreas de riesgo y cumplimiento

- En 2023 seguimos integrando la gestión climática en las actividades habituales de la división de Corporate & Investment Banking, en Riesgos y en Banca Responsable. Por ejemplo, la división de Corporate & Investment Banking creó un equipo dedicado al seguimiento del alineamiento de carteras y reforzó su gobierno correspondiente.
- Además de Corporate & Investment Banking, varias unidades locales participan en un proceso coordinado por la división de Banca Responsable del Grupo. El objetivo es avanzar en la agenda de descarbonización, promover el intercambio de conocimientos y experiencia entre los equipos locales y buscar sinergias para diseñar planes de descarbonización fiables para carteras de banca comercial.
- Otras iniciativas y grupos a escala corporativa que apoyan a gobierno se reúnen regularmente para implementar nuestra agenda de cambio climático o brindar asesoría respecto a ella. Por ejemplo, nuestro grupo de trabajo sobre sostenibilidad de las políticas públicas asesora sobre regulación, el grupo de trabajo sobre huella ambiental discute temas relacionados con nuestra huella y estudia formas de reducirla, y el grupo de

trabajo sobre bonos sostenibles supervisa las emisiones de bonos sostenibles.

- El plan de auditoría de 2023, basado en el *risk assessment* anual, ha seguido manteniendo los factores ESG y el riesgo de clima como uno de los principales puntos de atención. En este sentido, durante el ejercicio se han revisado los avances sobre las principales iniciativas mantenidas, tanto para atender los requerimientos de divulgación de información ESG como para integrar el cambio climático en los procesos de negocio y gestión de los riesgos del Grupo.
- Desde 2020, Santander ha evaluado el avance en financiación verde, el progreso realizado en los objetivos climáticos y otros objetivos ESG para el programa de remuneración variable del Grupo.

 Para más información sobre ESG en los programas de remuneración, véase sección 6.4 'Política de remuneraciones de los consejeros para los ejercicios 2024, 2025 y 2026' del capítulo 'Gobierno corporativo'.

## 2.3 Gestión de riesgos

GRI 2-25, 201-2

- En Santander, estamos integrando de forma gradual los factores climáticos y ambientales en nuestra gestión de riesgos y en los procesos transversales de gestión de riesgos, como el apetito de riesgo y el ejercicio de identificación de riesgos emergentes, entre otros.
- **Apetito de riesgo:** En 2023 hemos aprobado nuevas métricas cuantitativas para los sectores de energía (petróleo y gas), acero y aviación, que serán implementadas en 2024.
- **Emerging risks:** Este ejercicio pone el foco en los riesgos emergentes relacionados con ESG, como *greenwashing*, naturaleza y biodiversidad.
- **Análisis de materialidad:** Trimestralmente realizamos este ejercicio para identificar aquellas carteras crediticias más relevantes en términos de riesgos físicos y de transición. Además, durante 2023 hemos progresado en la metodología

de nuestro análisis de materialidad más allá del riesgo de crédito.

- **Integración de los factores ESCC en el proceso de concesión y seguimiento de crédito:** Uno de los elementos que ha contribuido a integrar estos factores en nuestra estrategia es su inclusión en el proceso de concesión y seguimiento de crédito a través de nuestro modelo operativo, 'The Climate Race'. Este modelo está sustentado en los siguientes pilares: planificación estratégica, gestión de riesgo, concesión y seguimiento de crédito, y modelos y sistemas, así como cultura y gobierno.
- **Evolución de la herramienta de gestión Klima:** en el tercer trimestre de 2023 hemos integrado un módulo de evaluación de riesgo físico en nuestra herramienta, que permite la identificación de los riesgos físicos en los colaterales y en las

carteras de clientes, ajustando su vulnerabilidad por actividad económica.

- Formación específica en materia ESG: Los empleados de Grupo Santander tienen a su disposición formación específica en esta materia. También contamos con las iniciativas de Training Pills y Best Case Studies para compartir las mejores prácticas. Algunos contenidos de estas actividades formativas son la evaluación de materialidad, análisis de escenarios, riesgos físicos y análisis de sectores afectados por los factores ESCC.
- Aumento de la sensibilización en naturaleza y biodiversidad: En Santander reconocemos que las actividades económicas de nuestros clientes pueden tener consecuencias negativas en el entorno natural. Por ello, realizamos dos ejercicios

simultáneos, mediante una metodología interna de evaluación de riesgos, que evalúan tanto los impactos relacionados con la naturaleza como sus dependencias.

- Ejercicio regulatorio: durante 2023 participamos en el ejercicio regulatorio de EBA One-off Fit-for-55 Climate Risk Scenario Analysis para realizar proyecciones para crédito, mercado, intereses y comisiones, y sector inmobiliario.



Para más información sobre nuestra gestión de riesgos véase sección 10. 'Factores de riesgo ESG' en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta' y en el Climate Finance Report, disponible en nuestra web corporativa santander.com.

## 2.4 Métricas y objetivos

GRI 2-24, 3-3, 201-2

Para llegar a las cero emisiones netas de carbono de aquí a 2050, nos hemos centrado inicialmente en los sectores más materiales y en la concesión de préstamos, que es nuestra actividad financiera más material.

Divulgamos los datos de rendimiento de las emisiones de alcance 1, 2 y 3 y otras métricas relevantes para el clima (por ejemplo, el consumo de energía). Informamos sobre nuestros objetivos de electricidad renovable y neutralidad de carbono. También comenzamos a divulgar las emisiones financiadas de alcance 3 (categoría 15) en 2021, en relación con nuestros compromisos de descarbonización.

### Alineamiento de las carteras

Nos unimos al Compromiso Colectivo para la Acción Climática (CCCA), promovido por la ONU, cuando se lanzó en septiembre de 2019. Anunciamos nuestra ambición de lograr las cero emisiones netas de carbono para 2050 en febrero de 2021, que quedó recogido ya en el Informe anual de 2020. Somos miembros fundadores de la Net Zero Banking Alliance (NZBA), iniciativa clave para contribuir a impulsar el progreso con nuestra ambición de cero emisiones netas.

Utilizamos metodologías internas que se sirven de las recomendaciones de las directrices de la NZBA, PCAF, las publicaciones de la GFANZ (*Glasgow Financial Alliance for Net Zero*), de SBTi (iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia) y otros estándares. También utilizamos datos y modelos externos de terceros con reconocida reputación/experiencia en el mercado.

Nos basamos en la información financiera de nuestros clientes (por ejemplo, capital total y deuda total), así como en información no financiera (por ejemplo, emisiones de GEI, datos de producción e intensidades de emisiones físicas). Aunque la información no financiera requerida está cada vez más disponible a medida que más empresas comienzan a informar sobre las emisiones de gases de efecto invernadero, sigue siendo insuficiente en ciertos sectores y regiones. En el caso de que estén disponibles, es posible que dichas métricas no estén actualizadas ni sean totalmente precisas. Si no existen datos públicos sobre emisiones, los estimamos basándonos en aproximaciones (emisiones medias por sector, país, etc.). Una vez que cuantificamos las emisiones totales de nuestros

clientes, aplicamos el factor de atribución de acuerdo con PCAF para determinar las emisiones financiadas de Santander.

### Hoja de ruta para llegar a las cero emisiones netas

- Nuestra evaluación de la materialidad de los riesgos físicos y de transición nos permite centrarnos en los sectores de alta intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero y empezar a desarrollar estrategias específicas de descarbonización para los sectores definidos en la NZBA, que son relevantes considerando el perfil de nuestros clientes.
- Supervisamos y revisamos nuestros objetivos a medida que hay disponibles en el mercado nuevas metodologías e información más precisa y actualizada.

### Objetivos de descarbonización

Como parte de nuestra ambición de alcanzar las cero emisiones netas de carbono para 2050, priorizamos los sectores de altas emisiones (que también soportan un riesgo de transición alto y muy alto según nuestra materialidad climática) a los que tenemos una exposición material y respecto a los que debemos actuar ahora para apoyar la transición hacia una economía baja en carbono. En 2021 y 2022 fijamos objetivos para las carteras del segmento mayorista de generación de energía eléctrica, el carbón térmico, el petróleo y el gas, la aviación y el acero. En 2023 nos hemos centrado en el sector de la automoción desde dos perspectivas: la fabricación de automóviles del segmento mayorista y los préstamos de consumo para la adquisición de coches de pasajeros en Europa. Según nuestra evaluación actual de los sectores de NZBA<sup>3</sup>, el aluminio, el cemento y el transporte marítimo no se consideran materiales. Por lo tanto, no fijamos objetivos para estos sectores.

Dentro de los sectores de NZBA, también estamos avanzando en el análisis, la medición y las acciones para ayudar a descarbonizar otros sectores relacionados con la cuestión climática, como la agricultura, las hipotecas y los inmuebles comerciales, que son relevantes en el segmento minorista. La dinámica del rendimiento climático de estos sectores depende en gran medida de su panorama normativo. En la actualidad, faltan políticas públicas y acciones, así como planes y medidas específicos, al nivel que exigen los cambios para llegar a las cero emisiones netas de gases de efecto invernadero. Seguimos

<sup>3</sup> Las guías de NZBA se centran en estos sectores: agricultura; aluminio; cemento; carbón; bienes raíces comerciales y residenciales; hierro y acero; petróleo y gas; generación de energía; y transporte.








trabajando con clientes de estos sectores en sus esfuerzos de descarbonización y en el seguimiento interno de sus resultados, pero entendemos que debemos abstenernos de fijar objetivos públicos hasta que su panorama normativo sea lo suficientemente favorable. Hemos compartido de forma activa y constructiva nuestros conocimientos y experiencia sobre estas lagunas políticas con las autoridades, así como con otros sectores, y planeamos continuar haciéndolo.

Dada nuestra posición, vemos entornos medioambientales marcadamente diferentes en las regiones en las que operamos. Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes a realizar la transición y contribuir a su descarbonización, al tiempo que comprendemos las restricciones y limitaciones a las que pueden enfrentarse en las distintas jurisdicciones y las brechas que hacen inviable la fijación de objetivos en ciertos sectores. Ponderar adecuadamente la E (factores ambientales), la S (factores sociales) y la G (factores de gobierno corporativo) en toda nuestra estrategia es clave para evitar socavar involuntariamente otros objetivos ESG, mientras seguimos luchando contra el cambio climático. La transición debe ser justa y ordenada.

En este informe anual de 2023, publicamos dos objetivos adicionales de descarbonización para el sector de la automoción. Estos objetivos se centran en las fuentes de emisiones más importantes en la cadena de valor del sector del automóvil: i) las emisiones de los automóviles producidos por los fabricantes (alcance 3 - uso de los bienes vendidos); y ii) las emisiones de los automóviles financiados a los usuarios finales, más las emisiones de la red eléctrica (de conformidad con las directrices del PCAF). El logro de estos objetivos depende en gran medida de las políticas públicas, la creación de infraestructuras para vehículos eléctricos (por ejemplo, puntos de recarga) y el comportamiento de los consumidores en los principales mercados de automóviles.

Adicionalmente publicamos las emisiones financiadas de dos carteras relevantes del grupo como son hipotecas en Reino Unido y agricultura en Brasil, y el progreso que se está realizando en el alineamiento de dichas carteras.

### Objetivos de descarbonización

Sector	Escenario	Emisiones	Métrica	Base de referencia	2020	2021	Objetivos para 2030
 Generación de energía eléctrica	IEA Net Zero 2050	Alcance 1	tCO <sub>2</sub> e/MWh	0,21 (Año de referencia: 2019)	0,17	0,19	0,11 (-46%)
 Energía (petróleo y gas)	IEA Net Zero 2050	Alcance 1 + 2 + 3 <sup>A</sup>	mtCO <sub>2</sub> e	23,84 (Año de referencia: 2019)	22,58	27,43	16,98 (-29%)
 Aviación	IEA Net Zero 2050	Alcance 1 + 2	gCO <sub>2</sub> e/RPK	92,47 (Año de referencia: 2019)	93,05	97,21	61,71 (-33%)
 Acero	IEA Net Zero 2050	Alcance 1 + 2	tCO <sub>2</sub> e/tS	1,58 (Año de referencia: 2019)	1,40	1,36	1,07 (-32%)
 Fabricación de automóviles	IEA Net Zero 2050	Alcance 3 <sup>A</sup>	gCO <sub>2</sub> /vkm	149 (Año de referencia: 2020)	149	138	103 (-31%) <sup>B</sup>
 Préstamos para automóviles <sup>C</sup>	IEA Net Zero 2050	Alcance 1 + 2	gCO <sub>2</sub> e/vkm	137 (Año de referencia: 2022)	n/a	n/a	75-89 (-35-45%)
 Carbón térmico	Objetivos para eliminar gradualmente la exposición para 2030 a clientes de generación de energía con una dependencia de ingresos del carbón superior al 10 % y a la minería de carbón térmico						

<sup>A</sup> Uso de productos vendidos.

<sup>B</sup> El objetivo es del -25 % frente a 2021.

<sup>C</sup> Préstamos al consumo para la adquisición de coches de pasajeros, que cubre una significativa mayoría de la exposición en Europa.

### Generación de energía eléctrica

Nuestra cartera incluye clientes corporativos, así como financiación de proyectos. En 2021, las intensidades de nuestras emisiones aumentaron ligeramente de 0,17 en 2020 a 0,19 tCO<sub>2</sub>e/MWh. Las principales causas fueron (i) la reducción del peso relativo de las energías renovables en la cartera general; y (ii) las condiciones climáticas adversas temporales, como la sequía en Brasil (que causó que la generación hidroeléctrica fuera reemplazada por la generación convencional). Sin embargo, mejoraron las intensidades de las emisiones de nuestros clientes corporativos.

### Energía (petróleo y gas)

Las emisiones absolutas de nuestra cartera subieron 4,85 mtCO<sub>2</sub>e desde 2020 a 2021. De acuerdo con la Agencia Internacional de la Energía (IEA, por sus siglas en inglés), las emisiones mundiales de dióxido de carbono relacionadas con la energía aumentaron un 6% en 2021 hasta 36,3 miles de millones de toneladas de CO<sub>2</sub>, el nivel más alto de su historia. El aumento de la exposición en saldo dispuesto (utilizada para

calcular las emisiones financiadas) se ha visto impulsado por la recuperación económica posterior a la COVID y los aumentos de los precios observados en todo el mundo durante 2021, lo que ha provocado que las emisiones financiadas aumenten en consecuencia.

### Aviación

La intensidad de las emisiones aumentó de 93,05 en 2020 a 97,21 gCO<sub>2</sub>e/RPK en 2021, producido por una reducción de la exposición a varios de los clientes menos contaminantes, mientras que las intensidades de emisiones de cada compañía aérea comenzaron a normalizarse en el segundo año de la pandemia de la COVID. La materialidad de este sector en términos de exposición y emisiones financiadas disminuyó en una tendencia que debería extenderse a los próximos años. Con los niveles actuales de combustible de aviación sostenible (SAF) y de mejoras en la eficiencia, vemos que la descarbonización del sector de la aviación se está produciendo más lentamente de lo previsto.

## Acero

La reducción de la intensidad de las emisiones de 1,40 a 1,36 tCO<sub>2</sub>e/toneladas de acero se debió principalmente a las mejoras de los clientes individuales. La disponibilidad de datos fiables es

especialmente difícil en este sector, ya que una parte considerable de nuestra base de clientes aún no ha informado sus emisiones de GEI.

El **sector de la automoción** es uno de los sectores clave a abordar en la transición hacia una economía baja en carbono. Según la Agencia Internacional de la Energía (AIE), el transporte por carretera representa más del 15 % de las emisiones mundiales relacionadas con la energía. El paso de los motores de combustión interna (ICE) a los vehículos eléctricos (EV) y a los vehículos eléctricos híbridos enchufables (PHEV) es la palanca de descarbonización más importante para este sector.

Estamos ayudando a nuestros clientes fabricantes de automóviles a adaptar sus modelos de negocio y su oferta de productos a los vehículos eléctricos e híbridos.

En nuestra calidad de entidad líder en financiación de automóviles para usuarios finales en Europa, también ayudamos a nuestros clientes minoristas a financiar compras de una cantidad cada vez mayor de vehículos eléctricos e híbridos.

Como parte de nuestra ambición de cero emisiones netas de carbono, nos comprometemos a descarbonizar nuestra cartera global de préstamos para la fabricación de automóviles y nuestra cartera de consumo para la adquisición de vehículos de pasajeros en Europa para 2030.

## Fabricación de automóviles

Fijamos nuestro objetivo para 2030 basándonos en el escenario NZE 2050 de la AIE, en consonancia con los objetivos de descarbonización actuales. El factor clave para descarbonizar el sector es el cambio a los coches eléctricos. La intensidad de las emisiones mejoró de 149 gCO<sub>2</sub>/vkm en 2020 a 138 en 2021, principalmente debido a una reducción general de las emisiones en la industria, complementada por una ligera contribución de los efectos de la cartera. El objetivo para 2030 supone una reducción del 31%, de 149 gCO<sub>2</sub>/vkm en 2020 a 103 gCO<sub>2</sub>/vkm en 2030.

## Préstamos para automóviles

Santander Consumer Finance midió las emisiones financiadas de su cartera de préstamos para automóviles en 16 unidades (13 países europeos) siguiendo la metodología de la PCAF (Asociación para la Contabilidad del Carbono en el Sector Financiero, por sus siglas en inglés) y utilizó el escenario IEA NZE 2050 como referencia. En 2022, año de referencia, las emisiones de SCF Auto se elevaron a 137 gCO<sub>2</sub>e/vkm. SCF fijó un rango objetivo de descarbonización para 2030 de 75-89 gCO<sub>2</sub>e/vkm, lo que supondría una reducción del 35-45 % en sus emisiones financiadas.

El cumplimiento de ambos objetivos para el sector del automóvil dependerá, entre otros condicionantes, de factores externos tales como:

- **Regulación y políticas:** Se necesitan medidas y políticas gubernamentales eficaces para alcanzar los niveles de ventas de vehículos eléctricos y de descarbonización que requiere el escenario de cero emisiones netas de gases de efecto invernadero. Los países deberán cumplir los plazos establecidos para poner fin a las ventas de vehículos con motores de combustión interna. La introducción de zonas de bajas emisiones contribuiría a este cambio. Una mayor adopción de subvenciones a las compras de vehículos eléctricos será clave para impulsar su introducción, como hemos visto en los países nórdicos.
- **Tecnología:** Para satisfacer la demanda, hace falta garantizar el suministro de los materiales necesarios para fabricar vehículos eléctricos e híbridos a gran escala. Asimismo, es necesario reducir los costes de producción de los vehículos eléctricos e híbridos para asegurar su asequibilidad en comparación con la alternativa menos limpia (los motores de combustión interna), y alcanzar así una transición justa.
- **Infraestructura:** Alcanzar una alta penetración de vehículos eléctricos e híbridos requerirá una profunda transformación de las cadenas de suministro y de la infraestructura que los impulsa (aumentando el número de puntos de recarga y su rendimiento) para pasar de un modelo de coches predominantemente de combustión interna a una mayoría de vehículos eléctricos e híbridos. La inversión necesaria para esta infraestructura requerirá el apoyo de los gobiernos y otros actores, algo que podría verse afectado entre otros por intereses en conflicto como la seguridad energética.

## Planes de descarbonización

Adicionalmente a los cinco objetivos de descarbonización publicados en 2021 y 2022, y los dos nuevos objetivos en el sector de la automoción, en 2023 también trabajamos en la evaluación de descarbonización de otras carteras relevantes desde el punto de vista climático dentro de los sectores hipotecario, inmobiliario comercial y agrícola. La selección de carteras sectoriales para este ejercicio tuvo en cuenta su materialidad tanto a nivel de grupo como de país dentro de la lista de sectores de altas emisiones de NZBA. El objetivo de la evaluación de estos sectores/carteras es comprender el nivel de emisiones financiadas en cada caso, identificar palancas para progresar en la descarbonización y evaluar la viabilidad de su senda de descarbonización. El ejercicio realizado consistió en cálculo de las emisiones financiadas de referencia, evaluación de la trayectoria prevista hacia 2030, identificar las palancas de progreso en descarbonización (incluidos elementos de oferta y demanda, el marco regulador y de apoyo a la descarbonización de los sectores), gobernanza interna establecida para supervisar el progreso de descarbonización de cada cartera, identificación de oportunidades comerciales e iniciativas para mejorar la calidad de los datos y así ayudar a descarbonizar a los clientes de estas carteras. A continuación se ofrecen más detalles en relación con los ejercicios sobre hipotecas en Reino Unido y agricultura en Brasil.

### Hipotecas

Santander UK adoptó el marco de la Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para calcular las emisiones financiadas asociadas a la cartera de hipotecas. Las emisiones financiadas se calcularon a nivel de propiedad utilizando el valor en el momento en que se originaron, el importe pendiente del préstamo a 31 de diciembre de 2022 y las emisiones de los edificios tomadas de la evaluación del EPC para la propiedad. En los casos en los que no existía un EPC, utilizamos propiedades cercanas con una antigüedad y tipo similares para inferir el EPC o, cuando esto no fue posible, un modelo de regresión entrenado con múltiples características conocidas de la propiedad. El resultado fue una puntuación PCAF de 3,3 y una cobertura de la cartera de más del 99% sobre una cartera de 211,05 miles de millones de euros. Nuestras emisiones de referencia a 31 de diciembre de 2022 eran de 39.72 kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>.

También llevamos a cabo un análisis para comprender cómo podríamos descarbonizar nuestros préstamos hipotecarios en dos escenarios (un escenario de bajo éxito alineado en líneas generales con la política actual del Reino Unido y un escenario de éxito alto que refleja una acción política plausible pero más ambiciosa). En ambos escenarios evaluamos las acciones que están dentro o fuera de nuestro control. Este análisis servirá de base para nuestra estrategia de financiación verde y nuestra relación con las políticas públicas en los próximos años. En ambos escenarios, creemos que los objetivos de senda de cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para 2030 serán difíciles de alcanzar y requerirán una mayor evolución del mercado y de las políticas, fuera de nuestro control.

A la luz de este análisis y aunque seguiremos abogando por el cambio de las políticas y manteniendo nuestra propuesta verde existente, la clave está en mejorar nuestro conocimiento de las barreras a las que se enfrentan las personas a la hora de tomar medidas; y en desarrollar las asociaciones y propuestas necesarias para estar en la mejor posición para satisfacer las

necesidades de nuestros clientes cuando cambie el panorama de las políticas.

### Agricultura

La agricultura y el cambio en el uso del suelo representan el 75% de las emisiones brutas de CO<sub>2</sub>e en Brasil. El sector agroindustrial representa más del 20% del PIB brasileño. Sin embargo, medir las emisiones financiadas del sector no es algo trivial. La agricultura comprende una cadena de valor compleja y extensa, con diversos tipos, fuentes y cantidades de emisiones de gases de efecto invernadero. Además, las prácticas agrícolas y las emisiones varían en función del producto básico, las técnicas de gestión y la ubicación geográfica, entre otros factores.

Dado el papel fundamental de las explotaciones agrícolas en la cadena de valor de la agricultura, nuestra evaluación inicial abarcó las emisiones de alcance 1 y 2 originadas por las actividades de las explotaciones y el cambio en el uso del suelo asociado a las tierras de cultivo.

Todavía se están elaborando directrices para establecer objetivos de cero emisiones netas de gases de efecto invernadero en el sector agrícola. Para superar la falta de metodología, Santander Brasil, en colaboración con WayCarbon, estimó sus emisiones financiadas basándose en la metodología de la PCAF, GHG Protocol y las directrices de contabilidad del IPCC, adaptadas al panorama brasileño y al sector agrícola.

La exposición crediticia en balance de Santander Brasil a las explotaciones con producción primaria fue de 1,80 miles de millones de euros en Marzo de 2022. Estimamos que las emisiones financiadas de esa cartera<sup>4</sup> ascienden a 6,20 mtCO<sub>2</sub>e/año: un 81,9% estimado para la gestión del suelo, un 18% para el cambio en el uso del suelo y menos del 1% para el consumo de energía. La puntuación de calidad de PCAF es de 3,3<sup>5</sup>.

Aunque el cambio en el uso del suelo es la principal fuente de emisiones de Brasil, esta categoría no es la más representativa para nosotros. Santander Brasil supervisa diariamente todas las propiedades financiadas contra la deforestación ilegal (más detalles en 'Santander y la Amazonia brasileña'), lo que ha contribuido a reducir las emisiones en esta categoría.

Siguiendo las directrices de GHG Protocol, medimos las emisiones relativas al cambio en el uso del suelo de los últimos 20 años, incluyendo la deforestación legal, que es característica de algunas propiedades del país.

Además de su importancia en la producción de alimentos, la agricultura puede ser un agente de transformación para descarbonizar un país mediante soluciones basadas en la naturaleza.

Nuestro enfoque para apoyar las palancas de descarbonización hacia una cartera de agricultura baja en carbono incluye:

- ayudar a los clientes a desarrollar un futuro agrícola con bajas emisiones de carbono mediante soluciones de financiación verde y transacciones financieras innovadoras (para más detalles, véase 'Innovación sostenible');
- colaborar con el Gobierno y los foros locales y mundiales para compartir la metodología, abrir un debate más amplio para mejorar los datos y acelerar la descarbonización en la agricultura;

<sup>4</sup> Considerando diferentes materias primas (como soja, maíz, arroz, caña de azúcar, algodón y café, medidos en toneladas) y carnes y productos lácteos (medidos por cabeza de ganado), adicionalmente al cambio en el uso del suelo (medido en hectáreas), actualmente no consolidados en una única intensidad de emisión física.

<sup>5</sup> Dado que no existe una metodología específica para este sector la puntuación PCAF se adaptó teniendo en cuenta los datos disponibles en la cartera de producción primaria que permitían medir las emisiones de la gestión del suelo.



- participar en la iniciativa Banking for Impact on Climate in Agriculture (B4ICA), liderada por el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés), contribuyendo con el desarrollo de metodologías para guiar al sector en la transición hacia una economía baja en carbono.

### Conversaciones sobre clima con los clientes en CIB

Nuestro enfoque pretende facilitar la consecución de nuestros objetivos de emisiones y desarrollar una sólida comprensión de las estrategias de transición de nuestros clientes hacia modelos de negocio bajos en carbono.

Para ello, hemos establecido un enfoque de dos etapas para clasificar a nuestros clientes de acuerdo con su trayectoria de emisiones y la calidad percibida de sus planes de transición. En 2023 aplicamos este enfoque a otros sectores, además del energético, en los que se han establecido objetivos y se han adaptado en caso necesario para tener en cuenta las diferencias sectoriales.

La primera etapa consiste en evaluar cómo se ajusta la trayectoria de emisiones de nuestros clientes a nuestra línea de base sectorial actual y a los objetivos de la futura cartera sectorial. La segunda etapa se centra en cuatro pilares: objetivos, plan de acción, divulgación y gobierno. Nos basamos en metodologías establecidas de evaluación de planes de transición para fundamentar nuestra evaluación. La solidez percibida del plan de transición de cada cliente en cada pilar influirá en la clasificación final.

#### Sistema de clasificación en dos niveles

**1**  
Alineamiento del perfil de emisiones de gases de efecto invernadero

- Perfil actual de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)
- Futura trayectoria objetivo de las emisiones de GEI
- Evaluación del alineamiento con la trayectoria de Santander



**2**  
Evaluación de la calidad del plan de transición

- Metodología interna para evaluar la calidad percibida de los planes de transición
- Se desarrolla utilizando metodologías establecidas de evaluación de planes de transición

Pilar de transición	Visión general
1. Objetivos	Calidad y ambición de los objetivos cuantitativos para reducir las emisiones de GEI
2. Plan de acción	Profundidad de la estrategia de descarbonización para lograr los objetivos de reducción de emisiones de GEI
3. Divulgación	Transparencia en el reporte de emisiones de GEI en todos los ámbitos pertinentes
4. Gobierno	Supervisión de la gestión y gobierno de la estrategia de transición

En 2023, ampliamos la evaluación por niveles en dos etapas para incluir la energía, el acero y la aviación. Se completaron las evaluaciones iniciales para ambas etapas. Posteriormente, se examinaron y mejoraron las evaluaciones de la calidad de los planes de transición sobre la base de metodologías de referencia actualizadas e investigaciones sectoriales específicas. Esto condujo a la inclusión de cuestiones específicas de cada sector para evaluar la calidad de los planes de transición.

También hemos implementado formación de altos cargos de CIB en temas de transición, en colaboración con expertos externos. En 2023, se llevaron a cabo varias sesiones con banqueros de rango superior sobre normativas climáticas y taxonomías; ecoimpostura; vías climáticas hacia las cero emisiones netas de carbono; marcos para permitir la evaluación de los planes de transición de los clientes y otras cuestiones.

Nuestro sistema de clasificación por niveles consta de cuatro categorías (líder, sólido, moderado y débil) que nos ayudan a priorizar los temas de compromiso y a enriquecer el diálogo con nuestros clientes, al tiempo que contribuyen a cumplir los objetivos de emisiones de nuestra propia cartera. La clasificación por niveles de nuestros clientes permite un diálogo de transición personalizado para ayudarles a abrirse camino en la transición hacia la reducción de las emisiones de carbono, con la expectativa de que los clientes con peores niveles iniciales logren mejores niveles con el tiempo.

Categorías de niveles	Descripción
Nivel 1 <b>Líder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfil de emisiones totalmente alineado con la trayectoria de Santander</li> <li>Plan de transición sólido</li> </ul>
Nivel 2 <b>Sólido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfil de emisiones totalmente alineado con la trayectoria de Santander, aunque es necesario mejorar el plan de transición</li> <li>Plan de transición sólido, pero perfil de emisiones parcialmente alineado con la trayectoria de Santander</li> </ul>
Nivel 3 <b>Moderado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfil de emisiones parcialmente alineado con la trayectoria de Santander, pero es necesario mejorar el plan de transición</li> <li>Perfil de emisiones no alineado con la trayectoria de Santander, pero sí con un plan de transición sólido</li> </ul>
Nivel 4 <b>Débil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfil de emisiones no alineado con la trayectoria de Santander</li> <li>Plan de transición débil</li> </ul>



## 2.5 Apoyamos a nuestros clientes en la transición verde

GRI 3-3, FS8, SASB FN-IB-410a.2, FN-IB-410a.3

Como entidad financiera importante, tenemos la responsabilidad y la oportunidad de ayudar a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono. Mejorar nuestra propuesta de financiación y asesoramiento sostenibles en todas nuestras divisiones y regiones es fundamental para cumplir nuestros objetivos de transición verde y hacia una economía baja en carbono.

### Corporate and Investment Banking (CIB)

En 2023, la división CIB continuó construyendo su plataforma de ESG e incorporando los criterios ESG en la organización. Integramos a expertos en ESG en los equipos de negocio, riesgos, gestión de carteras y cumplimiento.

Seguimos integrando el gobierno de nuestro sistema de clasificación de finanzas sostenibles en todas las regiones y negocios para reforzar un enfoque coherente de nuestra actividad financiera sostenible.

Santander ha sido líder en financiación de proyectos de energías renovables durante la última década. En 2023 nos hemos mantenido entre los principales bancos en número y valor de operaciones a escala mundial, con 85 operaciones y 6,7 miles de millones de euros de financiación. La siguiente sección muestra cómo CIB apoyó a los clientes en su transición a modelos de negocio bajos en carbono en 2023.

### Lo más destacado de CIB

#### Project Finance (PF)

CIB actuó como *lead arranger*, *bookrunner* y *underwriter* en la financiación por 727 millones de euros de la construcción de 21 activos de generación fotovoltaica con una capacidad total de 1,2 GW para Cobra Instalaciones y Servicios en España.

Asimismo, CIB actuó como único suscriptor comercial para el 50% de la financiación de Solaria Energía y Medio Ambiente, S.A, MLA, y único proveedor y banco de cuentas en financiación verde para la construcción de 24 activos fotovoltaicos en España con una capacidad total de 1.085 MW y una financiación total de 553 millones de euros. Se trata de una operación histórica y un hito importante para Banco Santander, ya que es una de las mayores financiaciones de proyectos renovables en España con un flujo de ingresos totalmente comercial.

CIB actuó como *mandated lead arranger*, agente crediticio de Sinosure y BPIAE, coordinador de préstamos verdes y proveedor de coberturas en la financiación de la primera gigafábrica de baterías NMC para vehículos eléctricos. La planta la está construyendo Envision en Francia y suministrará baterías a Renault como parte de su estrategia de electrificación. Esta operación, la primera de este tipo para Santander, representa un hito importante para nuestra plataforma tecnológica sostenible.

#### Debt Capital Markets (DCM)

Durante 2023, CIB continuó ayudando a sus clientes a reforzar sus compromisos de sostenibilidad dentro de los mercados de deuda. Santander actuó como estructurador de sostenibilidad en una serie de transacciones de bonos inaugurales en varios países. En Europa, ayudamos a Electricity North West (ENW), un operador de redes de distribución del Reino Unido que emitió un bono verde inaugural de 425 millones de libras esterlinas, cuyos ingresos se utilizaron para financiar sus proyectos de energía limpia y respetuosos con el medioambiente; a PSA Banque France, el brazo financiero del Groupe PSA, que emitió un bono verde de 500 millones de euros cuyos ingresos financiarán la

adquisición de vehículos con cero emisiones específicas de CO<sub>2</sub>; y a Cyfrowy Polsat, el mayor grupo de medios de comunicación y telecomunicaciones de Polonia, que emitió un bono vinculado a la sostenibilidad de 2,67 miles de millones de eslotis para aumentar su cuota de consumo energético hasta el 30 % a partir de fuentes sin emisiones.

En Latinoamérica, la división CIB actuó como estructuradora conjunta de sostenibilidad para varios emisores de bonos, como la República Federativa de Brasil, que emitió un bono sostenible inaugural de 2.000 millones de dólares, y el Grupo Energía de Bogotá (GEB), una compañía integrada de energía y servicios públicos con presencia en Colombia, Perú, Guatemala y Brasil, que emitió su primer bono sostenible de 400 millones de dólares. También actuamos como estructuradora conjunta de sostenibilidad para la República de Chile, que emitió bonos ligados a la sostenibilidad de 2.250 millones de dólares y 750 millones de euros, los primeros instrumentos soberanos que incluyen un objetivo social en torno al porcentaje de mujeres en los consejos de administración de las empresas que informan al regulador del mercado local. Asimismo, la división CIB fue designada como el 'banco más impresionante para los mercados de capitales ESG en Latinoamérica' en los Global Capital Bond Awards 2023.

#### Global Transaction Banking (GTB)

En 2023, la división CIB continuó integrando la sostenibilidad en nuestros productos de Global Transaction Banking. En financiación de exportaciones, proporcionamos a Easyjet una garantía de desarrollo de exportaciones vinculada a la sostenibilidad con la ECA Británica (UKEF), que se estructuró con KPI de ESG a medida. Firmamos un préstamo verde con Grenergy, garantizado con la cobertura de una póliza de inversión verde de Cesce, destinado a financiar proyectos que contribuyan a la lucha contra el cambio climático y que también incluye un derivado híbrido como parte de la estructura. CIB actuó como asesor financiero para la financiación de las exportaciones para el desarrollo de dos gigafábricas para la fabricación de baterías en Europa y Estados Unidos. También actuamos como coordinador verde para un crédito comprador ECA con la ECA alemana, Euler Hermes, para la Autoridad Nacional de Túneles de Egipto.

En financiación de la cadena de suministro, estructuramos una solución vinculada a la sostenibilidad con Cellnex, una empresa española de telecomunicaciones con presencia en 11 países europeos, para mejorar la adopción de prácticas sostenibles en su cadena de suministro a través del programa de evaluación de la cadena de suministro de CDP. El programa cuenta con Santander para incorporar y gestionar activamente a más de 3.000 de sus proveedores. También firmamos una solución de *confirming* con Henkel, una compañía global de productos químicos y bienes de consumo, para estructurar su programa de *confirming* de ESG en Latinoamérica. Además, firmamos una solución de *confirming* con una importante empresa energética estadounidense para el suministro de equipos solares y turbinas eólicas para generar energía renovable.

En gestión de la tesorería, lanzamos depósitos verdes para ayudar a nuestros clientes a armonizar sus necesidades de gestión de liquidez con actividades sostenibles desde el punto de vista ambiental. En soluciones de comercio y capital circulante, firmamos una línea de garantía vinculada a la sostenibilidad con dos empresas aeroespaciales europeas. También proporcionamos financiación estructurada y

garantizada de existencias a uno de nuestros clientes cuyo objetivo era invertir en proyectos de energía fotovoltaica renovable en España.

Como reconocimiento a nuestro trabajo en materia de ESG, la transacción del parque eólico MacIntyre ganó el premio Renewable Energy Deal of the Year en los premios TXF Export Finance Deals of the Year 2022 por la construcción del mayor parque eólico del hemisferio sur (el equipo de financiación de agencias y exportación de CIB actuó como prestamista y agente crediticio).

### Corporate Finance

En 2023, CIB asesoró en varias transacciones de financiación corporativa en el sector de las energías renovables. En la península ibérica, Santander respaldó a Bruc Energy en la venta de una participación del 49 % en una cartera de 1,1 GW de energía solar fotovoltaica a Interogo y ayudó a Ardian en la venta de una cartera de parques eólicos de 422 MW y parques fotovoltaicos híbridos de 435 MW a Naturgy. En Polonia, CIB asesoró a EDP en la venta de 300 MW de parques eólicos operativos y proyectos fotovoltaicos a Orlen. En el sector eólico marino, asesoramos a Iberdrola en la venta de una participación del 49 % en el parque eólico marino Baltic Eagle a Masdar, la mayor operación de fusión y adquisición de un activo eólico marino en el mar Báltico.

Nuestro equipo de tecnología sostenible ESG asesoró a PATRIZIA Infrastructure en su inversión de capital en un programa de implementación de recarga de vehículos eléctricos en Alemania gestionado por Numbat, un desarrollador especializado y operador de soluciones de recarga de vehículos eléctricos de alta potencia. PATRIZIA invertirá más de 70 millones de euros para instalar 400 estaciones de recarga

ultrarrápida de vehículos eléctricos en 200 supermercados de Alemania.

Combinando nuestra experiencia en hidrógeno y nuestras capacidades en Francia, CIB actuó como asesor financiero único de Forvia y Michelin en la venta de una participación en Symbio a Stellantis, una de las mayores transacciones de hidrógeno a nivel mundial en ese momento.

Sobre la base de nuestra exitosa asociación estratégica de año y medio, en septiembre de 2023, CIB actuó como asesor conjunto de EIT InnoEnergy, un motor de innovación líder en energía sostenible, en la recaudación de más de 140 millones de euros en capital privado. Los ingresos se utilizarán para acelerar y reducir el riesgo de desarrollo de cientos de empresas de la cartera de EIT InnoEnergy. Desde la firma de un acuerdo de colaboración con EIT InnoEnergy en abril de 2022, Santander CIB ha apoyado a varias *startups* de InnoEnergy. Esto incluye el asesoramiento al mayor fabricante de baterías de Francia, Verkor, en su asociación con Renault, así como la financiación a la empresa alemana líder de soluciones de energía de hidrógeno, HPS.

### Banca comercial

La estrategia de Finanzas Verdes tiene como objetivos: priorizar a nuestros clientes para ayudarles con los desafíos de la transición energética; implementar directrices operativas globales para la financiación verde en todos nuestros mercados apalancándonos en los sistemas globales del Grupo; y convertirnos en un motor empresarial de crecimiento rentable para el Grupo. Nuestra ambición es ser líderes mundiales en financiación ambiental a través de soluciones de valor añadido para nuestros clientes.

## Lo más destacado de 2023

### 1. Propuesta de valor

Para apoyar el crecimiento de la financiación ambiental, contamos con una estrategia de negocio de soluciones *end to end* y formamos a los equipos de banca minorista y comercial para satisfacer las necesidades de los clientes. El equipo de Finanzas Verdes global aprovecha sinergias con CIB, donde prestamos servicios a grandes corporaciones, que son un motor de transición para el resto de la cadena de valor. Ofrecemos préstamos vinculados a la sostenibilidad a nuestros clientes para cubrir sus necesidades de transición, independientemente del sector.

En 2023, Santander firmó varios acuerdos para ayudar a nuestros clientes en la transición sostenible a través de la referenciación y financiación de instalaciones de paneles solares o en la descarbonización de su cartera inmobiliaria.

Nos asociamos con proveedores seleccionados de servicios de transición energética, entre otros: CBRE, ANERR y Holaluz en España; Myenergi en el Reino Unido para cargadores de vehículos

eléctricos; Powen y Edge-IFC en México; Solarity en Chile; e YPF Solar en Argentina. También hemos lanzado proyectos piloto en otras geografías.

En Santander contamos actualmente 11 proyectos de colaboración para soluciones de paneles solares en nuestras tres regiones (Europa, Sudamérica y Norteamérica).

### 2. Proteger el Banco: tolerancia cero al *greenwashing*

Elaboramos unas directrices operativas para la actividad de los equipos de Finanzas Verdes con el objetivo de proteger al Grupo del riesgo de *greenwashing*, alineados con las expectativas supervisoras en materia climática.

Hemos creado foros de certificación ESG en Europa y Sudamérica para validar que las transacciones y los productos estén en consonancia con el sistema de clasificación de finanzas e inversión sostenible (SFICS) antes de etiquetarlos como verdes.

Contamos con Inventarios de Productos Verdes en nuestros mercados principales, donde hemos implementado

estándares, evidencias validadas y establecido sólidos procedimientos de control y aprobación.

El equipo de Finanzas Verdes global está desarrollando un curso global de formación para actualizar los conocimientos de todos los empleados que gestionan este negocio en nuestros mercados con el fin de apoyar la transición de los clientes.

### 3. Infraestructura: herramientas y sistemas

Estas herramientas comunes de infraestructura ya implantadas o en fase de implantación proporcionan eficiencia técnica y operativa y escalabilidad: el Sistema SFICS, una herramienta automatizada para paneles que introdujimos en nuestros mercados clave para respaldar la evaluación y el etiquetado de las transacciones con respecto a nuestro sistema de clasificación; y el Green Dashboard global y el ESG Data Hub, que nos permiten realizar un seguimiento del desempeño del negocio y de la integridad de los datos utilizados.

## Nuestras propuestas a los clientes

Sector	Qué financiamos	Propuesta de valor 2023
<b>Energías renovables</b> 	Producción y transporte de energía renovable. Almacenamiento de energía.	Financiación de paneles solares, parques eólicos y producción de baterías y baterías de almacenamiento.
<b>Edificios verdes</b> 	Compra, construcción y renovación de edificios de bajo consumo energético. Instalación y reacondicionamiento de sistemas de energía renovable que consumen un 30% menos.	Préstamos para promotores, instalación de paneles solares privados, contadores inteligentes, iluminación de bajo consumo, hipotecas con calificación energética A o B.
<b>Movilidad</b> 	Transporte e infraestructura limpias.	Leasing y financiación de vehículos eléctricos e híbridos (<50 g de CO <sub>2</sub> por pasajero/km), estaciones de recarga o carriles bici, entre otros.
<b>Agricultura</b> 	Agricultura sostenible y protegida. Conservación de tierras y bosques. Agricultura sostenible.	Financiación de prácticas agrícolas sostenibles, como sistemas de riego más eficientes, maquinaria y reducción del uso de fertilizantes.
<b>Gestión de residuos y aguas</b> 	Actividades para adaptarse al cambio climático o mitigarlo; preservar la biodiversidad; impulsar la economía circular y la gestión de los residuos y las aguas.	Financiación del tratamiento de aguas, residuos y suelos, mayor eficiencia energética, menores emisiones y conservación.
<b>Economía circular</b> 		

## Colaboraciones globales en 2023

### Corporación Financiera Internacional (IFC)

Firmamos el primer convenio con la IFC para promover en México prácticas de construcción sostenible en materia de eficiencia energética y medioambiente. Se trata de un certificado de excelencia que garantiza la construcción sostenible (EDGE).

### Coldwell Banker Richard Ellis (CBRE)

Cerramos un acuerdo de colaboración con CBRE, una de las mayores firmas de servicios e inversión inmobiliaria comercial del mundo, para contribuir a la descarbonización del sector inmobiliario en España, con asesoramiento y financiación destinados a mejorar la eficiencia energética de los edificios.

### Banco Europeo de Inversiones (BEI)

En marzo, el BEI y el Banco Santander en España firmaron un acuerdo de asesoramiento para apoyar al Banco en el desarrollo de productos verdes, el análisis de la elegibilidad y la integración de los requisitos reglamentarios de la taxonomía de la UE para actividades sostenibles en las operaciones bancarias.

En julio, el BEI concedió 300 millones de euros a Banco Santander Brasil para inversiones en energía solar a pequeña escala.

### Global Gateway

Global Gateway es una nueva estrategia promovida por la Comisión Europea para apoyar a las instituciones financieras y de desarrollo de los Estados miembros de la UE, así como a los sectores privados, a través de inversiones para mejorar las cadenas de suministro en todo el mundo y ayudar a los países en desarrollo a luchar contra el cambio climático.

### Alianzas estratégicas para impulsar la transición

Santander colabora con bancos multilaterales de desarrollo (BMD) para financiar las necesidades de inversión y liquidez de nuestros clientes en Europa y Latinoamérica. 14 de los 25 nuevos acuerdos de financiación que firmamos en 2023, por un total de 1.388 millones de euros, contribuirán a proporcionar financiación competitiva a proyectos que promuevan una economía baja en carbono y la sostenibilidad ambiental. Entre ellos, se incluyen la construcción de edificios sostenibles, la generación de energías renovables, la inversión en eficiencia energética, las hipotecas verdes y la movilidad limpia.

## 2.6 Naturaleza y biodiversidad

GRI 304-2

En 2023 continuamos avanzando en nuestra evaluación de la naturaleza y la biodiversidad en cuanto a dependencias e impactos. Llevamos a cabo un ejercicio interno basado en el enfoque LEAP que combina la herramienta de materialidad sectorial de la Red de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTN, por sus siglas en inglés) y las metodologías de la herramienta de exploración de oportunidades, riesgos y exposición al capital natural (ENCORE).

Seguimos supervisando y participando en grupos de trabajo que elaboran futuras normas regulatorias y de mercado en materia de divulgación de información sobre la naturaleza y la biodiversidad, como el Grupo de Trabajo sobre Información Financiera Relacionada con la Naturaleza (TNFD, por sus siglas en inglés), la comunidad de biodiversidad del PRB y la Iniciativa Ambiental Bancaria (BEI).

### Santander y la Amazonia brasileña

Santander está trabajando para proteger la selva amazónica y promover el desarrollo sostenible, que es fundamental para hacer frente al cambio climático y preservar la biodiversidad. Necesitamos crecimiento económico, pero debe ser verde.

La deforestación lleva décadas destruyendo la Amazonia brasileña. Aunque la explotación forestal, la minería y los grandes proyectos de infraestructuras de la región han desempeñado un papel importante, la agricultura, la ganadería, la especulación inmobiliaria y la falta de títulos de propiedad claros son factores clave.

Además de nuestra política global de gestión de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático y nuestro compromiso con los Principios de Ecuador, ponemos especial cuidado a la hora de conceder préstamos a clientes en Brasil con operaciones en la Amazonia, por ejemplo:

- Además de la coalición Plano Amazônia (véase a continuación), hemos colaborado con la federación bancaria brasileña, Febraban, en el establecimiento de las mejores prácticas en un protocolo para la financiación del sector de la carne de vacuno para que no contribuya a la deforestación. Al firmar el protocolo, Santander alineó su compromiso con el de la industria financiera brasileña para exigir a los clientes procesadores de carne de vacuno con mataderos en la región de la Amazonia Legal brasileña que pongan fin, antes de diciembre de 2025, a la deforestación ilegal de los proveedores directos de ganado y los proveedores indirectos de nivel 1<sup>6</sup>.
- Mucho antes de la publicación del protocolo Febraban, Santander Brasil empezó a comprometerse con sus clientes del sector cárnico para poner fin a la deforestación en su cadena de suministro para 2025. Este compromiso llevó a varios de ellos a suscribir compromisos en línea en 2022 y a desarrollar planes para verificar a los proveedores indirectos de nivel 1.

- Todas las solicitudes de préstamos de los agricultores y ganaderos (no solo los de la Amazonia) se comprueban para ver si hay embargos emitidos por el Gobierno debido a la deforestación ilegal, no solo en la propiedad financiada, sino también en las propiedades cercanas. Llevamos a cabo comprobaciones diarias de la deforestación reciente en granjas y ranchos a los que hemos concedido préstamos (durante el plazo del préstamo), incluso antes de que el gobierno haya impuesto multas. También examinamos las propiedades para comprobar que no invaden tierras indígenas reconocidas oficialmente.
- Revisamos periódicamente las prácticas de nuestros clientes en Brasil. Llevamos a cabo revisiones anuales de ESG de más de 2.000 clientes, incluidos procesadores de carne de vacuno, comerciantes de soja y empresas madereras.

### Plano Amazônia

En julio de 2020, Santander Brasil anunció una alianza con los otros dos mayores bancos del sector privado de Brasil, denominada 'Plano Amazônia', con el objetivo de promover el desarrollo sostenible en la Amazonia.

Tres años después de la creación del Plano Amazônia, evaluamos los avances, desafíos y lecciones aprendidas, lo que nos llevó a reestructurar las 10 medidas inicialmente establecidas bajo tres objetivos estratégicos: conservación forestal, promoción de la bioeconomía y acceso a la conectividad.

Tenemos en marcha proyectos para cada objetivo estratégico. En lo que respecta a la conservación forestal, compartimos con Febraban las lecciones aprendidas de la implementación del documento de buenas prácticas en la cadena de suministro de carne, que impulsó la creación del mencionado Protocolo de Febraban.

En cuanto a la promoción de la bioeconomía, la Plataforma Jornada Amazônia avanzó según lo previsto, con cinco convocatorias para lanzar la formación de 508 personas, la selección de 70 startups para el ciclo de preaceleración y 22 startups para el ciclo de aceleración. La Plataforma también puso en marcha un programa de capital riesgo microempresarial que ayudará a atraer inversiones al mercado y a crear asociaciones con grandes empresas.

En 2023, Santander apoyó al Instituto Povos da Floresta (Instituto de los Pueblos de la Selva) para proporcionar un servicio de internet rápido y de calidad a alrededor de 4.000 comunidades remotas del Amazonas para 2025. Nuestro apoyo permitió poner a prueba el servicio Startlink en un proyecto piloto en el que participaron 30 comunidades. Las comunidades que no tenían acceso a la electricidad también recibieron un kit con paneles fotovoltaicos y baterías. Gracias a este proyecto, 300 comunidades tienen ahora acceso a internet, con 7.450 usuarios registrados y 23.000 beneficiarios.

<sup>6</sup> Proveedor indirecto de nivel 1: proveedor del proveedor directo



### Innovación sostenible

En 2023, Santander Brasil creó el área de Innovación Sostenible para llevar a cabo operaciones innovadoras escalables en tecnologías y negocios emergentes, proporcionar financiación sostenible y realizar acciones que posicionen al banco como líder en financiación sostenible innovadora. Identificamos 12 segmentos prioritarios en los sectores de bioeconomía, transporte, agricultura baja en carbono y energías renovables con alto potencial de mercado.

A través de la Alianza por la Movilidad Sostenible y otras alianzas estratégicas, firmamos un acuerdo que contribuyó a formar una de las mayores flotas de automóviles eléctricos de Brasil. Incluía la adquisición de 300 vehículos eléctricos BYD por

parte de la empresa Dahruj, que conformarán la flota de la empresa 99. En el marco de la Iniciativa de Financiación Innovadora para la Amazonia, Cerrado y Chaco (IFACC), emitimos un CRA verde por valor de 47,24 millones de dólares, junto con Rabobank, el fondo AGR13 y los minoristas británicos Tesco, Sainsbury's y Waitrose, para la iniciativa Responsible Commodities Facility (RCF), con el objetivo de producir soja sin provocar deforestación en el Cerrado, siguiendo las normas socioambientales de la IFACC.

 Para más información sobre Santander y la Amazonia brasileña, véase nuestra web corporativa [santander.com](https://corporate.santander.com) o el Climate Finance Report.

## 2.7 Nuestra huella ambiental

GRI 3-3, 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3

Como parte de nuestra ambición de alcanzar las cero emisiones netas de carbono para 2050, nuestra estrategia para disminuir el impacto ambiental de nuestras operaciones implica reducir y compensar las emisiones de CO<sub>2</sub>e a través de la mitigación fuera de nuestra cadena de valor; reducir y gestionar los residuos de forma responsable, y aumentar la sensibilización de empleados y otras partes interesadas respecto a los problemas medioambientales.

Medimos nuestra huella ambiental desde 2001. Y, desde 2011, las diferentes iniciativas de eficiencia energética y sostenibilidad implantadas nos han permitido reducir:

- el consumo de electricidad en un 38%,
- las emisiones de CO<sub>2</sub>e en un 69%,
- el consumo de papel en un 83%.

Nuestro Plan de Eficiencia Energética y Sostenibilidad 2022-2025 en curso incluye más de 100 medidas para reducir el consumo de energía en un 18% y las emisiones operativas<sup>7</sup> en un 68% comparado con 2019 (último año comparable anterior a la situación excepcional de pandemia). Algunas de estas medidas son:

- La instalación de 8 MW de paneles solares en nuestros edificios en el mundo para autoconsumo. Actualmente ya hay instalados 8,8 MW en 3 países (Chile, Brasil y España) y nuevos proyectos en curso para 2024.
- La compra de electricidad renovable en todos los países donde sea posible acreditar el origen de la electricidad. Actualmente la electricidad de origen renovable adquirida o autoproducida representa un 97% del total, muy cerca del objetivo a 2025.
- La implementación de nuevas tecnologías para reducir, en lo posible, el consumo de papel y sus residuos derivados en todos sus procesos.

- Continuar obteniendo certificaciones en nuestros edificios:
  - El 38% de los empleados trabajan en edificios con certificación ISO 14001 o ISO 50001, habiendo cumplido en este año la meta de alcanzar al menos un 36% del Plan 2022-2025.
  - A fecha de hoy, casi todas las sedes de Santander en las principales geografías cuentan con una calificación LEED, BREEAM o ISO 14001.
- La apuesta por las plazas para vehículos eléctricos e híbridos enchufables en nuestros edificios y sin coste de electricidad para los empleados. Actualmente hay ya más de 1.709 plazas instaladas en las principales geografías del Grupo, por encima de las 1.250 que se tenían como objetivo en el plan a 2025.
- Aumentar la concienciación entre los empleados, mediante campañas de comunicación y encuestas. Santander lanza campañas locales y globales de sensibilización sobre la importancia de reducir el consumo y los residuos. Todas las filiales publican noticias y mencionan artículos sobre el medioambiente y las iniciativas ESG del Grupo en su portal interno.

Estas medidas están en línea con los objetivos asumidos por el Banco: obtener el 100% de la electricidad que utilizamos de fuentes renovables<sup>8</sup>, además de otras medidas para reducir nuestras emisiones, que es nuestro objetivo principal, y seguir siendo neutros en carbono en nuestras propias operaciones<sup>9</sup> mitigando con instrumentos fuera de nuestra cadena de valor las emisiones que no podemos reducir.

Los proyectos para compensar estas emisiones se seleccionan siguiendo un estricto proceso que incluye la debida diligencia y el cumplimiento de nuestras políticas medioambientales. Los proyectos están certificados por los estándares más reconocidos del mercado. Adicionalmente, todos los créditos adquiridos en 2023 fueron validados por al menos una agencia de evaluación independiente que permite acreditar una mayor integridad de los créditos. Banco Santander monitoriza la evolución del mercado voluntario de créditos de carbono para adaptar nuestra estrategia de compensación a las mejores prácticas.

<sup>7</sup> Emisiones de alcance 1 y 2 y emisiones de alcance 3 procedentes de los desplazamientos de los empleados y viajes de negocios desde la perspectiva del control operacional de GHG Protocol, donde se tiene plena autoridad para introducir e implementar las políticas operativas del Grupo.

<sup>8</sup> En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables. El objetivo considera los 10 principales países en los que operamos.

<sup>9</sup> Emisiones de alcance 1 y 2 y emisiones de alcance 3 procedentes de los desplazamientos de los empleados y viajes de negocios de las sociedades totalmente participadas en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal y Reino Unido.

### Uso de electricidad procedente de fuentes renovables

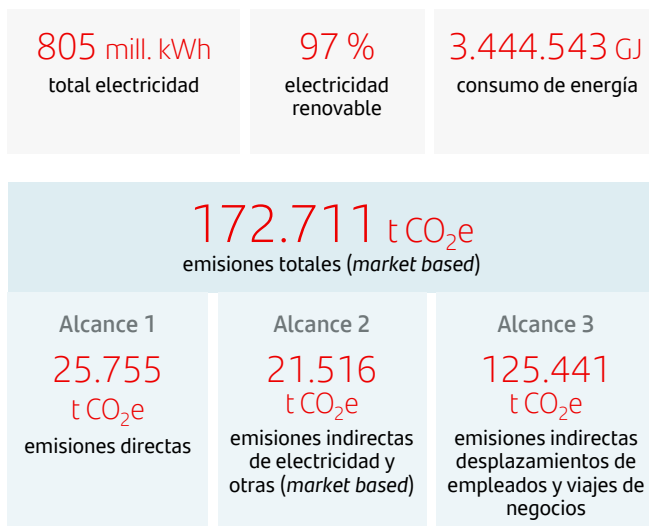
El 97% de la electricidad que se consume en nuestros edificios procede ya de fuentes renovables, un porcentaje que alcanza el 100% en el caso de Alemania, Brasil, España, México, Portugal, Chile y Reino Unido. Nuestro objetivo es llegar al 100% en 2025<sup>8</sup>.

### Gestión de residuos

Desde 2021 nuestras oficinas y edificios de los mercados clave han estado libres de plásticos de un solo uso, en cumplimiento al objetivo público que fijamos en 2019.

La Ciudad Grupo Santander y los edificios de servicios centrales de Santander España cuentan ya con una certificación muy diferencial como es Zero Waste.

### Huella ambiental de 2023<sup>10</sup>



<sup>10</sup> La tabla de huella ambiental con el histórico de dos años y con los consumos y emisiones por empleado se puede encontrar dentro de la sección 8. [Nuestro progreso en cifras](#) de este capítulo. En esa misma sección se pueden consultar los datos de las emisiones de Alcance 3 - Categoría 15 Inversiones (emisiones financiadas).



# 3. Inversión responsable

## Inversión sostenible

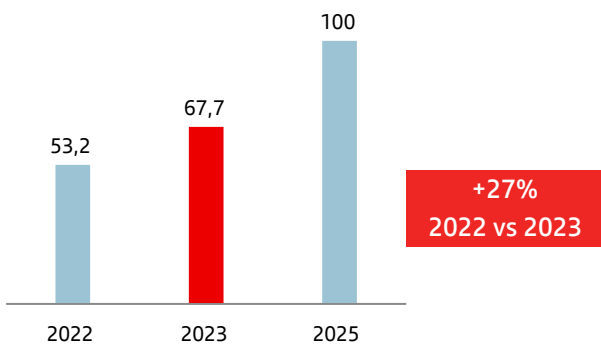
GRI FS8, FS11

Seguimos avanzando en ofrecer a nuestros clientes propuestas de inversión sostenible y en alcanzar nuestro objetivo de 100 miles de millones de euros en activos bajo gestión en inversiones socialmente responsables (ISR)<sup>11</sup> para 2025.

Nuestro volumen de activos bajo gestión ISR en la división de Wealth Management & Insurance creció un 27% interanual, hasta los 67,7 miles de millones de euros<sup>12</sup> en el ejercicio 2023: 48,1 miles de millones de euros en Santander Asset Management y 19,6 miles de millones de euros en fondos de terceros en Banca Privada. Esto es gracias al éxito de nuestra estrategia de productos de inversión basada en el Reglamento de Divulgación de Información sobre Finanzas Sostenibles (SFDR), en la normativa Green MiFID de la Unión Europea, y a la mejora de nuestros servicios de asesoramiento ligados a la inversión socialmente responsable.

Continuamos trabajando en la descarbonización de la cartera de Santander Asset Management (SAM) dentro de la iniciativa Net Zero Asset Managers (NZAMi)<sup>13</sup> y a través de nuestra implicación con las empresas en las que invertimos. En 2023, SAM España y Santander Pensiones se han adherido al código de buenas prácticas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), siendo SAM España la primera gestora de fondos en adherirse. Nuestra actividad de voto nos ha valido una mención especial de ShareAction en su último informe de voto 'Voting matters'.

### Activos bajo gestión en inversiones socialmente responsables (miles de millones de euros)<sup>12</sup>



## Santander Asset Management

GRI FS8, FS11

En 2023 seguimos ampliando nuestra oferta de productos y servicios ISR centrándonos en la transformación en artículo 8 según SFDR de los planes de pensiones perfilados en España y lanzando nuevos productos como el Santander US Equity ESG. También reforzamos nuestra metodología y nuestras políticas de voto e implicación.

Progresamos en nuestro objetivo de cero emisiones netas en 2050 y reforzamos nuestro liderazgo en la comunidad de inversión ESG. En 2023, el 70,8% de las emisiones financiadas en sectores climáticos de alto impacto estaban sujetas a implicación por parte de Santander o alineadas con Net Zero, un hito marcado por la iniciativa.

### Innovación y transformación de los productos ISR

Tenemos 48,1 miles de millones de euros en activos ISR en Santander Asset Management (+28% interanual) repartidos en 8 países. Aumentamos nuestra oferta de productos conforme a SFDR (fondos artículo 8 y 9). Nuestra oferta de productos temáticos incluye fondos con foco en clima -Santander Innoenergy Climate y Santander Sostenible Bonos-, energías renovables -Santander Iberia Renewable Energy- y objetivos social -Santander Prosperity.

En 2023, nuestra gama de fondos solidarios realizó donaciones a varias ONG para la formación de jóvenes en riesgo de exclusión social, y búsqueda de empleo de mujeres en situación de vulnerabilidad, entre otras causas. El fondo Santander Responsabilidad Solidario recibió el premio al Mejor Fondo Solidario en los premios Expansión-Allfunds.

### Oferta de producto ISR de SAM

Geografías principales que ofrecen productos ISR en SAM



<sup>11</sup> Fondos registrados en virtud de los artículos 8 y 9 (SFDR) en la UE, incluidos los fondos de terceros y los fondos latinoamericanos de SAM que cumplan criterios equivalentes.

<sup>12</sup> Excluyen los fondos de SAM distribuidos por Banca Privada para evitar una doble contabilización.


<sup>13</sup> Para 2030, nos hemos comprometido a reducir a la mitad las emisiones de CO<sub>2</sub> del 50% de nuestros activos bajo gestión que caen dentro del perímetro de la iniciativa NZAMi. Este objetivo podría ampliarse en función de una mayor disponibilidad de datos. Para más información, véase [santanderassetmanagement.es/sostenibilidad](https://santanderassetmanagement.es/sostenibilidad).


### Equipo, metodología y políticas

Contamos con un equipo global de ESG y con líderes para promover la estrategia global de inversión ISR en nuestras geografías principales.

Seguimos robusteciendo nuestra metodología ESG para integrar los factores ESG en nuestros procesos y gestionar los principales impactos adversos tanto de nuestra cartera en la UE como en nuestros productos de inversión socialmente responsable.

Actualizamos nuestra política y estrategias de implicación y voto. Seguimos promoviendo la mejora en el desempeño climático y la transparencia a través de Climate Action 100+, nos adherimos a IIGCC Net Zero initiative y publicamos nuestro segundo informe de *stewardship*. Además, SAM España publicó el primer informe de implicación y voto sobre cumplimiento del código de buenas prácticas de CNMV.

 Para más información sobre nuestro enfoque ESG en SAM, véase [santanderassetmanagement.com/sustainability](https://santanderassetmanagement.com/sustainability)

 Para más información sobre nuestras estrategias de implicación y voto, véase [santanderassetmanagement.com/es/content/view/11966/file/SAM\\_Informe\\_Stewardship\\_221123\\_ES.pdf](https://santanderassetmanagement.com/es/content/view/11966/file/SAM_Informe_Stewardship_221123_ES.pdf)

### Banca Privada

GRI FS8, FS11

A finales de 2023 nuestros activos ISR de fondos de terceros ascendieron a 19,6 miles de millones de euros. Durante este año, nuestra lista global de fondos que se pueden asesorar a clientes estaba integrada mayoritariamente por fondos de artículo 8 y 9 bajo la normativa SFDR en la UE (más de un 80% del total del número de fondos). Asimismo, incorporamos nuevos fondos artículo 8 y 9 a nuestra oferta de inversión alternativa.

En 2023, hemos introducido informes para clientes de Banca Privada Internacional (BPI) con métricas medioambientales y sociales entendibles y aumentamos el número de geografías en las que ofrecemos mandatos ISR. Para 2025, nos proponemos incorporar ESG en la gestión de carteras y servicios de asesoramiento en ocho geografías.

En 2023 fuimos nombrados Mejor Banca Privada para inversión ESG en Chile por *Euromoney* y Mejor Banca Privada en Posicionamiento ESG en España por *Citywire*.



 Para más información, véase [santanderprivatebanking.com](https://santanderprivatebanking.com)

### Seguros

A finales de 2023, nuestra oferta de seguros para activos y actividades sostenibles y personas vulnerables basada en el Sistema de Clasificación de Financiación e Inversión Sostenible (SFICS)<sup>14</sup> del Grupo, se extendió a 8 países.

Seguiremos colaborando con nuestros socios para incrementar la ISR en sus políticas de inversión y la gama de productos que cubre los riesgos asociados a la sostenibilidad.

### Productos de seguros alineados con el SFICS<sup>14</sup>

Principales productos de seguros en nuestros mercados

 Seguro de <b>accidentes personales para mayores</b> Seguro de <b>auto</b> Seguro de <b>dependencia</b> Seguro de <b>hogar para mayores</b>	 Seguro de <b>vida para rentas bajas</b> Seguro de <b>salud para autónomos o rentas bajas</b>
 Seguro de <b>vida para rentas bajas</b> Seguro de <b>accidentes personales para rentas bajas</b>	 Seguro de <b>vida para mujeres con bajos ingresos</b> Seguro de <b>vida para microempresarios</b>
 Seguro de <b>micromobilidad</b>	 Seguro de <b>vida para rentas bajas</b>
 Seguro de <b>auto para vehículos eléctricos</b>	 Seguro de <b>multirisgo para PYMEs</b> (paneles fotovoltaicos)

<sup>14</sup> Para más información sobre nuestro SFICS, véase el apartado 9.6 'Sistema de Clasificación de Financiación e Inversión Sostenible (SFICS)' de este capítulo.

# 4. Prácticas responsables con nuestros empleados

Queremos ser un empleador para el que la gente quiera trabajar. Nuestro enfoque se basa en tres pilares:

- Contar con el talento y las habilidades adecuadas para hacer posible la transformación de la organización; atraer e implicar a los mejores talentos, con un fuerte enfoque en el desarrollo de los empleados; así como tener una propuesta de valor para los empleados.
- Situar al empleado en el centro de todo lo que hacemos; trabajar para contar con la mejor cultura y ofrecer una gran experiencia a nuestros empleados a través de la diversidad, equidad e inclusión, cultura, iniciativas de salud y bienestar y la escucha a los empleados para poder mejorar continuamente.
- Impulsar el cambio en la empresa; dar forma a una organización más dinámica que esté preparada para afrontar el futuro con un impacto positivo en la sociedad; tener el mejor diseño organizativo; utilizar nuevas formas de trabajar para generar valor; y mantener conversaciones significativas con nuestros grupos de interés.

## Normativa relevante



Para más información sobre el nivel de aprobación y divulgación pública, véase sección 9.2 'Normativa interna relevante y gobierno'

## 4.1 Talento

GRI 2-17, 3-3, 404-2, FS4

### Atraer talento

Nuestra estrategia de atracción de talento se centra en posicionarnos como un empleador para el que la gente quiera trabajar, facilitando una gran experiencia de los candidatos en la contratación e incorporación, y respondiendo rápidamente a las necesidades en constante evolución de nuestro negocio.

En 2023 nos centramos en:

- La transformación digital.** Adoptamos un sistema de selección común (Acquisitions Tracking System-ATS) para todo el Grupo en nuestros mercados clave, lo cual nos permitió ser más eficientes en materia de contratación. Gracias a la digitalización, redujimos el tiempo de contratación y mejoramos la experiencia del candidato. Pusimos en marcha un piloto para apoyar en la revisión de altos volúmenes de solicitudes de forma más rápida, así como otras soluciones de aprendizaje automático para contribuir al proceso de selección.
- Programas para graduados.** Contamos con programas para atraer talento joven y emergente en todos nuestros mercados, con el fin de mantenernos bien posicionados con los nuevos candidatos que se incorporan al mercado. En 2023 asistimos a importantes eventos locales y mundiales de e-empleo y colaboramos con Universia para llegar al talento universitario.
- Reforzamos nuestra propuesta de valor al empleado (EVP, por sus siglas en inglés):** específicamente, en 2023 nos centramos en el talento STEM (acrónimo en inglés de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas). A través de nuestro programa Global BeTech!, ofrecemos modelos de trabajo híbridos para equipos técnicos y métodos de trabajo más ágiles. En 2023:
  - lanzamos un sitio web que comparte la propuesta de valor al empleado STEM y ofertas de empleo en tecnología;

- ii. simplificamos la forma en que los candidatos encuentran su puesto ideal (gracias a la mejora de la búsqueda) y optimizamos el proceso de solicitud para mejorar la experiencia del candidato;
- iii. lanzamos campañas para posicionar estratégicamente contenidos técnicos en las redes sociales para llegar a un público STEM más amplio;
- iv. creamos un sentido de pertenencia a la comunidad con más de 100 expertos en tecnología de Santander en todo el mundo que crean contenido técnico y lo comparten en las redes sociales para contribuir a posicionar la marca Santander;
- v. inauguramos nuevos centros tecnológicos en Málaga, Varsovia y Valencia con el fin de atraer a Santander a un mayor número de talentos STEM, fuera de nuestras zonas de captación habituales; y
- vi. llevamos a cabo iniciativas de inclusión para contratar y formar talento con personas con discapacidad en el ámbito tecnológico, como el Programa de tecnología para personas con discapacidad en Brasil, que atrajo a 1.100 candidatos (87 personas contratadas y 100 horas de formación por persona).

## Desarrollo de talento

### Gestión del talento

En 2023 nos centramos en estar cerca de las necesidades de nuestras funciones y negocios para contribuir y anticipar sus necesidades de talento. Hemos creado programas de talento que contribuyen a satisfacer el crecimiento individual de las personas, teniendo en cuenta al mismo tiempo las demandas del negocio.

### Nuestro potencial

En 2023 implantamos en todas las unidades un 'modelo de evaluación del potencial', que permitió a 109.964 empleados activos someterse a una evaluación exhaustiva de su potencial con el fin de proponer acciones de desarrollo personalizadas basadas en las necesidades individuales.

La implementación del modelo ha contribuido a mejorar nuestro plan de sucesión y a una toma de decisiones meritocráticas mediante el uso de información basada en datos obtenidos durante este proceso.

### La movilidad importa

Hemos simplificado la oferta de movilidad interna con cuatro formas sencillas y transparentes de movilidad que se ajustan a las necesidades del negocio y de los empleados:

PUESTOS DE LARGA DURACIÓN	1. Asignaciones internacionales (EXPATS) 2. Movimientos permanentes
COLABORACIONES TEMPORALES (GIG)	1. Asignaciones basadas en proyectos (Mundo Santander) 2. Programa de intercambio (SWAP)

Este año promovimos la movilidad permanente y temporal como la mejor manera de satisfacer las necesidades de la empresa y ofrecer a nuestros empleados oportunidades reales de desarrollo.

Publicamos oportunidades internas en nuestro sitio web Global Job Posting, accesible para los empleados, en el que se incluyeron 18.134 oportunidades, además el 14,7% de la plantilla promocionó.

A través de nuestro Global Project Marketplace, las áreas de negocio o soporte pueden formar equipos temporales con los mejores profesionales del Grupo. El proyecto se publica en nuestro sitio web Global Job Posting, que es visible para todos los empleados del Grupo y cualquiera que cumpla con los requisitos puede presentar su candidatura.

### Aprendizaje y desarrollo

Nuestra política de aprendizaje y desarrollo establece los criterios que deben contener los programas que ofrecemos a nuestros empleados. Continuamos mejorando nuestro catálogo de soluciones de aprendizaje, que se centra en las competencias más críticas para nuestro negocio.

Seguimos reforzando una cultura en la que se anima a los empleados a liderar su propio desarrollo y garantizar que sus competencias y conocimientos siguen siendo relevantes. Pueden hacerlo a través de nuestra plataforma de aprendizaje digital, a la que pueden acceder 24 horas al día, 7 días a la semana.

### Líderes presentes y futuros

Prestamos especial atención a los programas de desarrollo para segmentos clave de nuestra base de empleados con dos programas clave en 2023:

- a. **Young Leaders:** Es un programa de desarrollo de nueve meses para que nuestra generación más joven contribuya a la estrategia del Banco, aumente su exposición y crezca como líder a través de nuevas experiencias. En 2023 se llevó a cabo su tercera edición.
- b. **Elevate:** Nuestro ecosistema global de aprendizaje ejecutivo para los niveles directivos que permitió a un grupo de empleados una experiencia de cinco iniciativas a medida mientras interactuaban y colaboraban con sus colegas de otros países o áreas de negocio.

## Formación global

Desarrollamos las competencias desde la base con el aprendizaje a la carta y secuencial. Utilizamos itinerarios de aprendizaje probados, fáciles de seguir y autodidácticos para que los empleados puedan crear una base de conocimientos, adquirir competencias y desarrollar nuevas habilidades:

- **Fomento de la innovación y las competencias digitales:** Dirigimos programas expertos y *bootcamps* centrados en el análisis de datos, la programación, el pensamiento computacional, la ciberseguridad, la nube y la inteligencia artificial, que son disciplinas clave en la transformación de nuestros equipos y negocios.
- **Conocimientos bancarios básicos:** Continuamos desarrollando conocimientos básicos a través de nuestras escuelas de Riesgo Global y Auditoría Interna, así como contenidos específicos para las áreas de Finance, Corporate and Investment Banking, Wealth Management & Insurance, Consumer Banking y Payments.
- **Formación obligatoria global:** De acuerdo con nuestra cultura y estrategia de riesgos, impartimos formación y cursos de *e-learning* necesarios para desarrollar los conocimientos

necesario en regulación y la alineación con los principales riesgos. Además, cada filial tiene cursos obligatorios sobre la legislación y la normativa de su jurisdicción.

- **ESG:** Hemos avanzado en nuestra estrategia de formación con el desarrollo de nuevos contenidos obligatorios para todos los empleados. También hemos continuado con la certificación de expertos en financiación sostenible. Asimismo, continuamos promoviendo nuestras ESG Talks, una serie de charlas en las que se comparten conocimientos y puntos de vista relacionados con temas ESG, con expertos internos de CIB, Riesgos, Recursos Humanos, Consumer Finance, Wealth y Banca Comercial para las áreas implicadas en nuestra agenda de sostenibilidad. También formamos a nuestros empleados en diversidad e inclusión, salud y seguridad, relaciones con clientes y proveedores, medioambiente y lucha contra la corrupción. Y, por último, ampliamos nuestra biblioteca de aprendizaje relacionada con temas de banca responsable.

En 2023, el consejo de administración completó programas de formación sobre cambio climático, riesgos ESG y regulación.

## 4.2 Experiencia del empleado

GRI 2-7, 2-29, 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-9, 403-10, 405-1, 405-2

### Diversidad, equidad e inclusión (DE&I)

SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1

En Santander, la diversidad, la equidad y la inclusión (DE&I) forman parte de los elementos facilitadores comunes de nuestra política de cultura corporativa (vinculada a la transformación del Grupo) y se gobiernan al más alto nivel.

Contamos con un Plan Estratégico de DE&I (2020-2025) para promover un entorno de trabajo inclusivo en el que cada persona puede ser ella misma. Nuestros tres principios de DE&I se pueden consultar en la política de cultura corporativa.



*En 2023, el sentimiento de inclusión de nuestros empleados (en términos de género, nacionalidad, orientación sexual, religión, etc.) fue de 9,3 sobre 10 (+0,5 por encima de la referencia del sector financiero y en el 5% superior del sector financiero)<sup>A</sup>*

A. Encuesta Your Voice 2023

Seguimos rigurosos estándares en las contrataciones, promociones, planificación de la sucesión y gestión del talento con el fin de fomentar la diversidad. Asimismo, contamos con formación en sesgos inconscientes, *mentoring*, *networking* y otras acciones para crear un entorno más inclusivo.

También formamos parte de iniciativas globales que apoyan la DE&I, tales como:

**WOMEN'S  
EMPOWERMENT  
PRINCIPLES**

**Valuable  
500**

### Equidad de género

Las mujeres representan el 53 % de nuestra plantilla, y en posiciones directivas senior un 31,4%. Trabajamos para que las mujeres tengan una presencia más equilibrada en toda la organización:

1. Mujeres en el consejo de administración

40%

Nos comprometemos a que las mujeres representen entre el 40% y el 60% de nuestro consejo de administración

2. Mujeres en puestos directivos senior

31,4%

A principios de 2023, elevamos nuestro objetivo público de contar con mujeres en al menos el 35% de nuestros puestos directivos senior en 2025. Los y las líderes de Santander se comprometen a lograr este objetivo como parte de sus incentivos a largo plazo

Nuestro compromiso es reducir la equidad salarial entre mujeres y hombres que desempeñan funciones similares a ~0% para 2025.

1. Equidad salarial	2. Brecha salarial de género
c. 0%	27,8%
Hemos cumplido el objetivo para 2025 (~0%) con dos años de antelación. Hemos establecido programas de remuneración para eliminar cualquier brecha de equidad salarial. Incluye revisiones sistemáticas vinculadas a ciclos de compensación (promociones y bonificaciones basadas en mérito).	Santander aborda la brecha salarial de género con una metodología basada en las mejores prácticas y directrices comunes para el Grupo. La brecha salarial en 2023 disminuyó en comparación con el año anterior (el 30,2% en 2022).

1. La brecha de equidad salarial mide la existencia de diferencias a 'igual salario por igual trabajo' entre mujeres y hombres en el mismo puesto y al mismo nivel. La comparación no tiene en cuenta factores como la permanencia en el cargo, los años de servicio, la experiencia previa o los antecedentes. El dato a cierre de año es 0,44%. Una vez cumplido el objetivo marcado, el Grupo asume el objetivo de mantener a futuro un ratio de equidad salarial que esté en línea con las mejores prácticas del mercado.
2. La brecha salarial de género mide las diferencias de remuneración entre el total de mujeres y hombres en una organización, empresa, industria o en la economía en general, con independencia del tipo de trabajo. En Santander, hay menos mujeres que hombres en puestos directivos y de negocio (algo que estamos intentando solucionar), mientras que su proporción es mayor en la banca minorista y unidades de apoyo. Calculamos la brecha salarial de género como la diferencia entre la mediana de la remuneración de hombres y mujeres, expresada como porcentaje de la remuneración de los hombres.

Llevamos a cabo iniciativas para promover la igualdad de género en el mercado laboral:

- El Grupo ha implantado en cada unidad estándares mínimos de permiso parental: 14 semanas como baja primaria y 4 de baja secundaria disponible para el 88,9% de nuestros empleados.
- Apoyamos los programas 'Women in Tech' para atraer talento femenino con perfil tecnológico y digital. Actualmente, el 30,1% de los puestos dirigidos a perfiles STEM están ocupados por mujeres.

Varios organismos de prestigio elogiaron nuestra labor en este ámbito en 2023. Fuimos el banco con la mejor calificación y recibimos la segunda puntuación más alta entre todas las empresas analizadas en el Bloomberg Gender-Equality Index (GEI).

### Personas con discapacidad

Cerramos 2023 con 4.701 empleados con discapacidad (el 2,2% de nuestra plantilla).

Como parte de nuestra estrategia de DE&I, queremos impulsar la inclusión de personas con discapacidad, aumentando el número de contrataciones y promociones, y promoviendo la accesibilidad.

En 2023, desarrollamos una guía integral de apoyo a personas con neurodiversidad con el objetivo de realizar ajustes razonables durante el proceso de evaluación (MyContribution) para hacerlo más justo.

### LGBTIQ+

Construir una sólida cultura de inclusión y crear un entorno seguro y de apoyo donde cada persona pueda ser ella misma es crucial para el colectivo LGBTIQ+.

### Diversidad étnica y cultural

Hacemos un seguimiento de los datos étnicos en tres de nuestras geografías: Reino Unido, Estados Unidos y Brasil. En todas nuestras unidades estamos haciendo esfuerzos para mejorar la visibilidad y la conciencia de la diversidad cultural.

### Recursos para empleados

Varios recursos para empleados que contribuyen a promover y apoyar la diversidad en nuestras unidades locales, por ejemplo, existen:

Mujeres	LGBTIQ+
Santander Woman Network (2019) EmpowHer (2017) Women in Business (2015)  <span style="color: red; font-size: 1.2em;">&gt;8.000</span> miembros en 10 países	Embrace (2015)  <span style="color: red; font-size: 1.2em;">&gt;5.000</span> miembros en 5 países
Personas con discapacidad	Personas negras
Enable (2022) Thrive (2020) Habilidade não tem limites (2018)  <span style="color: red; font-size: 1.2em;">&gt;1.000</span> miembros	BOLD (2017) Reach (2015) Talento não tem cor (2018)  <span style="color: red; font-size: 1.2em;">&gt;1.300</span> miembros

### Datos destacados de 2023:

#### Protocolo contra el acoso

Elaboramos un protocolo global contra el acoso como marco común para establecer unas normas mínimas y luchar contra la discriminación y los comportamientos que atentan contra la libertad sexual y la integridad moral. En todas nuestras unidades 30.086 empleados activos recibieron formación para evitar comportamientos discriminatorios y 19.485 recibieron formación contra el acoso sexual durante el año.

#### Formación

Ofrecimos formación en sesgos inconscientes y mentalidad inclusiva a todas las personas que trabajan en el Grupo, siendo obligatorio para el equipo directivo.

Las unidades locales han establecido planes de acción basados en sus propias características y condiciones para seguir apoyando la formación de calidad en materia de DE&I.



## Salud y bienestar de los empleados

Santander se compromete a ser una de las empresas más saludables del mundo y a construir una cultura de cuidado y concienciación para nuestra organización y para la sociedad.

Nuestra estrategia de salud y bienestar establece cómo protegemos la salud, la seguridad y el bienestar de todos los empleados, asociados y clientes; promovemos un estilo de vida saludable; y creamos valor a largo plazo. El núcleo de esta estrategia es nuestra política global en materia de salud, seguridad y bienestar.

Su implementación coherente en todo el Grupo hizo que nuestras unidades pusieran en marcha cientos de acciones alineadas con la salud mental y emocional, la nutrición y la obesidad, los empleados con discapacidad y otras prioridades de salud en 2023.

Para revisar el enfoque correcto y el éxito de la implementación, seguimos comprobando la satisfacción y opiniones de nuestros empleados a través de encuestas internas. En 2023 les preguntamos sobre salud y bienestar general, salud física, bienestar mental y emocional, asistencia social y apoyo de Santander.

Continuamos promoviendo la salud y el bienestar de nuestros empleados, y contribuimos a que obtengan soluciones fiables y asequibles a través de una serie de beneficios. En 2023, todos los empleados pudieron acceder a plataformas de salud (como 'Gympass' para centros deportivos), aplicaciones de nutrición, salud mental, ejercicio, meditación, atención especializada, fisioterapia y otros servicios de forma gratuita o a precios reducidos.

**8,4** (sobre 10)

Valoración media de los empleados a la frase 'La salud y el bienestar de los empleados son una prioridad en Santander'. +0,4 por encima de la referencia en el sector financiero y en el 25% superior del sector financiero<sup>A</sup>

A. Encuesta Your Voice 2023



Fomentamos la salud y el bienestar de los empleados y tratamos de concienciarles a través de nuestro programa global de bienestar BeHealthy, que en 2023 cumplió su séptimo aniversario.

Durante 2023 hemos llevado a cabo cientos de iniciativas, actividades y eventos en todo el mundo, con la participación de miles de empleados y siguiendo los cuatro pilares del programa: autoconocimiento (Conócete), nutrición saludable y sobrepeso (Come Bien), salud física (Muévete) y salud mental y emocional (Equilíbrate).

En abril, para festejar el Día Mundial de la Salud, celebramos la semana BeHealthy, que puso la salud y el bienestar en el punto de mira de Santander en todo el mundo, con eventos diarios, presenciales y virtuales. Lanzamos la campaña *online* #SantanderBeHealthy, animando a nuestros empleados a compartir sus propios hábitos saludables y a nominar a un colega para que hiciera lo mismo.

## Salud ocupacional

Contamos con convenios colectivos y acuerdos a nivel sectorial y de banco, que contemplan la salud de los empleados y la prevención de riesgos laborales. Se llevaron a cabo revisiones médicas, tanto periódicas como tras una baja prolongada, y se mantuvo una colaboración constante con los organismos locales competentes en materia de salud pública durante todo el año.

Revisamos los planes de prevención de riesgos laborales con los representantes legales de los empleados. Se implementaron a través de:

- Evaluaciones periódicas de los factores de riesgo en materia de salud y seguridad en el lugar de trabajo y el establecimiento de medidas preventivas para su control o eliminación.
- Evaluaciones periódicas de los riesgos psicosociales.
- Medidas preventivas en las fases de diseño, contratación o adquisición de los centros de trabajo, mobiliario, equipos, productos y herramientas informáticas.
- Procedimientos para unas condiciones de trabajo seguras.

El área de Prevención de Riesgos Laborales elabora los planes con otras unidades, con medidas para prevenir o minimizar los riesgos que detectan y revisan:

- Concienciación y formación continua en higiene postural, emergencias y primeros auxilios para los empleados.
- Prevención de riesgos laborales en todas las operaciones que puedan afectar a la salud y seguridad de los empleados.

Contamos con diversas certificaciones sobre la seguridad, calidad y sostenibilidad de nuestros entornos de trabajo, como la certificación LEED O+M, nivel Gold, en Estados Unidos, ISO 14001 en Brasil o ISO 45001 e ISO 14001 para nuestro centro corporativo, la Ciudad Grupo Santander, en España.



Para más información sobre el absentismo, véase sección 8 'Nuestro progreso en cifras'.

También nos sumamos a iniciativas globales de la Organización Mundial de la Salud, como la Semana Global de la Salud Mental, el Mes de la Salud Femenina o el Mes de la Salud Masculina. Pudimos contar con la colaboración del Dr. Robert Waldinger de la escuela de medicina de Harvard, en un evento global para celebrar el Día Mundial de la Salud Mental, que siguieron en directo más de 3.000 empleados.



## Nuestra estrategia de escucha

SASB FN-AC-510a.2, FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.2

Your Voice forma parte de nuestra estrategia de escucha periódica para recabar la opinión de los empleados. En 2023, realizamos tres encuestas globales, utilizando tecnología de vanguardia:

- Los gestores de equipo pueden acceder a los resultados de Your Voice en tiempo real y revisar las opiniones cualitativas y los comentarios sensibles para identificar las áreas con mayor riesgo de abandono de los empleados y los factores que impulsan un mayor compromiso. Ayuda a los gestores de equipo a promover el diálogo, la confianza y la transparencia para mejorar el rendimiento de los profesionales y reducir las dimisiones y el absentismo.

- Los empleados pueden dar su opinión con más frecuencia y dejar comentarios en cada pregunta, preservando el anonimato en todo momento. Las encuestas de Your Voice se completan en tan solo unos minutos.

Las encuestas realizadas en 2023 muestran en general resultados muy positivos.



Para más información, véase sección [7.2 'Canales éticos'](#).

## Principales resultados de 2023 de Your Voice

8,5

**Compromiso**

En línea con el punto de referencia para el sector financiero y todos los sectores Estable en las tres rondas de 2023

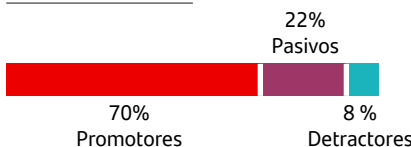
El apoyo de los managers y compañeros se valora como positivo. La simplificación de los procesos es un área de mejora, con planes de acción en marcha.

62

**eNPS<sup>A</sup>**

22 por encima del sector financiero  
26 por encima de todos los sectores  
Top 10% del sector financiero

### Distribución eNPS



91%

**Participación agregada<sup>B</sup>**

1,6 millones

**Comentarios recibidos**

A. eNPS (employee Net Promoter Score) es un método de medición de los niveles de satisfacción de empleados.

B. 169.590 empleados contestaron la encuesta sobre la base total de empleados elegibles para participar, por ejemplo, se excluyen empleados que lleven menos de 3 meses en la organización, en ausencia de larga duración, etc.

## Voluntariado

Cada año, mejoramos nuestro programa de voluntariado para contribuir al progreso de nuestras comunidades, promover el compromiso de nuestros empleados voluntarios con las causas sociales y el orgullo de pertenecer a Santander, así como desarrollar sus competencias transversales.

En 2023, la educación financiera constituyó un pilar estratégico clave en todos los mercados en los que operamos. También siguió siendo una prioridad la prevención del abandono escolar prematuro y el fomento de las aptitudes laborales de las personas con discapacidad, las mujeres, los niños con dificultades y otros colectivos vulnerables.

Cada filial desarrolla su propio programa en función de las necesidades locales. En España, pusimos en marcha varios programas para reforzar las competencias digitales de las niñas en zonas desfavorecidas, las personas mayores y otros grupos vulnerables.

Colaboramos con la Fundación Banco Santander para lanzar Santander Best Africa, un programa en el que 30 voluntarios pasaron una semana visitando y evaluando los proyectos sociales y de sostenibilidad que la Fundación financia en Senegal y Gambia.

+27 mil

empleados participaron en actividades sociales

+83 mil

horas laborales dedicadas



Para más información, véase sección [6.2 'Otros programas de apoyo a la comunidad'](#).

## 4.3 Apoyando las necesidades de los equipos

GRI 2-17, 2-19, 3-3, 404-2, 404-3

### Evaluación de desempeño y retribución

Nuestro sistema de retribución combina esquemas de remuneración fijos y variables basados en los logros de los empleados y del Grupo. La retribución variable a corto y largo plazo refleja qué hemos logrado (objetivos cuantitativos y cualitativos para todo el Grupo, así como objetivos individuales y de equipo) y cómo lo hemos conseguido (p.ej., comportamiento, liderazgo, sostenibilidad, compromiso, crecimiento y gestión de riesgos). Incluye planes de pensiones, productos y servicios bancarios, seguros de vida, seguros médicos y otros beneficios corporativos que pueden elegir nuestros empleados.

La retribución fija se define en función de los mercados locales, de acuerdo a las prácticas y regulación de cada jurisdicción y a los convenios colectivos vigentes en cada país y región.

Nuestra política de retribuciones, que aplica a todos los empleados del Grupo, no permite ningún tipo de discriminación distinta de las derivadas de la evaluación de los resultados y de los comportamientos corporativos, y promueve una gestión salarial igualitaria.

De acuerdo con la regulación europea sobre remuneraciones, hemos identificado 1.152 empleados que, por sus funciones, toman decisiones que pueden tener un impacto material, por lo que están sujetos a una política de diferimiento de la retribución variable. Esta política difiere una cantidad significativa de su salario variable (del 40% al 60%, dependiendo de las responsabilidades ostendidas) por un periodo de cuatro a siete años, de acuerdo con los reglamentos internos y locales. El 50% de la retribución variable se les entrega en instrumentos y sujeta a una posible reducción (*malus*) o recuperación (*clawback*).

### Principales iniciativas en 2023

- Actualizamos la retribución variable a corto plazo para los consejeros ejecutivos. En 2023, las métricas de los bonos corporativos incluyeron las nuevas prioridades estratégicas anunciadas en el *Investor Day 2023*, manteniendo el foco en los clientes (con los clientes activos como métrica principal), así como el retorno sobre capital tangible (que sigue formando parte del esquema). El tercer pilar incluido como métrica es el capital, para subrayar la importancia de la generación de capital en todo el negocio.
- Introdujimos un multiplicador de desempeño relativo que puede reducir o aumentar el resultado de las métricas mencionadas anteriormente, en función de los resultados frente a los principales homólogos de cada mercado, en las métricas consideradas más relevantes para cada país/negocio (y, para el Grupo, el promedio ponderado de los resultados de los países): margen de intereses sobre activos medios, ratio de eficiencia, morosidad, etc.
- Y, en cuanto a la valoración cualitativa del bono corporativo a corto plazo, se redujeron de 7 a 4 los posibles ajustes a practicar, cubriendo aspectos como la gestión de riesgos, cumplimiento, *network collaboration* y objetivos ESG (banca responsable).



Para más información sobre la retribución de los consejeros, véase sección 6 'Retribuciones' en el capítulo 'Gobierno corporativo'.

### MyContribution

MyContribution es nuestro modelo común de gestión del desempeño. Se actualiza de forma periódica y está alineado con nuestra cultura.

**50%**  
**Qué**

Metas individuales relacionadas con la estrategia de la organización.

Lo que hago en el día a día para conseguir resultados de negocio, muestra de mi contribución al propósito y a la visión del Grupo.



**40%**  
**Cómo**

Elementos comunes clave que demuestran cómo consigo mi Qué - *The Santander Way*.

**10%**  
**Riesgo**

Objetivo de riesgo común a todos los roles y niveles, para mostrar cómo gestiono mis riesgos en el día a día.

**risk pro**

### Beneficios corporativos

Ofrecemos diversos beneficios para los empleados en todo el Grupo. Cada país establece programas adaptados a las condiciones locales, con beneficios que van desde servicios gratuitos para los trabajadores y sus familiares hasta descuentos en productos y servicios. En 2023, hemos dedicado 13.726 millones de euros a la retribución de los empleados y a beneficios corporativos.

Nos centramos especialmente en el bienestar de nuestros empleados, contribuyendo para que mantengan una salud física y psicológica, apoyando a sus familiares y adaptando la cobertura sanitaria a nuevas circunstancias y necesidades. Por ejemplo, en España, el programa Santander Contigo ofrece apoyo para las gestiones del día a día y asistencia jurídica o informática, entre otros servicios.



Para más información, véase 'Salud y bienestar de los empleados' en la sección 4.2.

### Evolucionando las formas de trabajar

En 2023 nos centramos en:

1. Reforzar nuestro marco de nuevas formas de trabajo con adaptaciones locales (basadas en la normativa local sobre el trabajo flexible).
2. Supervisar el impacto de las nuevas formas de trabajo en nuestra productividad, compromiso y atractivo como empleadores:
  - a. Productividad, creamos un nuevo cuadro de mando para medir las nuevas formas de trabajar en todo el Grupo y medimos los KPI para centros de contacto y operaciones.
  - b. Compromiso, pedimos a los empleados que dieran su opinión sobre los nuevos métodos de trabajo.
  - c. Atracción, hicimos seguimiento de los solicitantes de empleo con el fin de conocer su opinión sobre nuestros nuevos métodos de trabajo.
3. Evolucionar nuestra cultura de 'trabajo híbrido con flexibilidad':
  - a. Revisando nuestra estrategia de oficinas, mediante la racionalización de la ubicación y la distribución del espacio para mejorar el acceso y la colaboración;
  - b. implementando tecnología que permita a los empleados ser productivos y comprometerse en un entorno híbrido (para comprender su carga de trabajo y las formas de mejorar el equilibrio digital).

#### Método de trabajo Agile

Continuamos implementando metodologías ágiles y estructuras organizativas en todo el negocio para mejorar la orientación al cliente y promover una forma de trabajo más colaborativa y multidisciplinar. Para hacer posible el cambio, hemos creado un plan de transformación Agile y prácticas para ayudar a las filiales a facilitar una gestión empresarial más dinámica.

También hemos potenciado nuestra Academia de Formación Agile con varios módulos de aprendizaje disponibles para todos los niveles y especializaciones. Las habilidades Agile son una de las competencias críticas para todos los empleados, con el fin de animarles a aprovechar la oportunidad de reciclarse. También testeamos herramientas que ayuden a los equipos a establecer y gestionar los objetivos de manera más ágil.

8,7 (sobre 10)

Valoración de los empleados a la pregunta de si están satisfechos con la cantidad de flexibilidad que tienen en sus horarios de trabajo.<sup>A</sup>

A. Encuesta Your Voice 2023.

### Hemos establecido cinco principios de trabajo



→ **El cliente es lo primero.** Detrás de cualquier acuerdo sobre la forma de trabajar hay que tener en cuenta primero el impacto que tendrá en el cliente y en la empresa.



→ **Los directivos** desempeñan un papel fundamental en la organización del trabajo en equipo. La productividad de los equipos y de las personas que los conforman son factores clave a la hora de construir los modelos de trabajo.



→ **La oficina es nuestro principal lugar de trabajo. Los espacios de trabajo ya no son solo un lugar de trabajo,** sino un destino social que satisface distintas necesidades laborales y además reúne las mejores oportunidades para la colaboración, la innovación y la creatividad. Crear una masa social crítica en los espacios locales es clave para nuestra cultura.



→ **Enfoque de prueba y aprendizaje a través de una escucha constante** que evoluciona con el tiempo centrándose en el cliente, el rendimiento individual, la productividad y la marca de empleador.



→ **La flexibilidad, la equidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades** son principios rectores en la toma de decisiones.

### Potenciando el negocio

En 2023 continuamos utilizando nuestras plataformas globales comunes para la gestión del capital humano. Queremos que nuestros empleados tomen decisiones más rápidas e inteligentes sobre sus equipos y sus necesidades y para ello aportamos valor con nuestras plataformas tecnológicas, facilitando datos de gestión a través de:

- Chatbots para interactuar con recursos humanos.
- El portal OneHR como espacio para dirigir consultas
- Tecnología *mobile first* en los procesos clave de recursos humanos.

## Protección social

Santander ofrece a sus empleados protección adicional a los programas públicos relacionados con la pérdida de ingresos por enfermedad, accidente laboral, discapacidad adquirida y baja por paternidad.

En los mercados en los que opera Santander, nos esforzamos por ofrecer a los empleados mejores condiciones en materia de enfermedad y accidente laboral. Por ejemplo, en España, los empleados perciben el salario íntegro durante los períodos de enfermedad y baja por accidente laboral. Además, se toman medidas para suplementar las pensiones públicas en caso de fallecimiento o incapacidad temporal.

## Negociación colectiva

En 2023, seguimos garantizando la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Nuestra política de banca responsable y sostenibilidad considera que formar o afiliarse a sindicatos y otros órganos representativos es un derecho básico de los trabajadores, y de acuerdo con el artículo 10 de nuestro Código General de Conducta.

Se garantiza también el respeto de la libertad de asociación, la actividad sindical, la negociación colectiva y la protección de los representantes de los trabajadores conforme a la legislación de cada país en el que operamos.

Continuamos promoviendo y cumpliendo los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

También mantuvimos un diálogo constante con los representantes legales de los empleados a través de reuniones bilaterales y de comités especiales en las que todas las partes debatieron informes, consultas y negociaciones sobre las condiciones de trabajo y los beneficios de los empleados.

### Reuniones celebradas en 2023:

- Comités de seguridad y salud laboral.
- Comité de seguimiento del plan de igualdad.
- Negociación del plan de igualdad de las filiales.
- Comité de control del plan de pensiones Santander Empleados.
- Comité de formación.
- Comité de empleo.
- Otras reuniones:
  - Reuniones con comités sindicales de filiales.
  - Reuniones bilaterales con representantes sindicales.

# 5. Prácticas responsables con nuestros clientes

Nuestro propósito es lograr que la experiencia de cada cliente sea Sencilla, Personal y Justa.

## Normativa relevante

Todo lo que hacemos gira en torno a los clientes. Siempre escuchamos a nuestros clientes para garantizar que aplicamos las mejores prácticas.

Le damos una gran importancia a la protección de los grupos vulnerables que puedan verse afectados por la vulnerabilidad financiera o por situaciones que repercutan en su capacidad para tomar decisiones bien fundamentadas. Con este fin, contamos con soluciones para la inclusión financiera y para mejorar la salud financiera de nuestros clientes.

Aplicamos altos estándares para permitir a las personas mantener el control sobre sus datos personales, al tiempo que protegemos y proporcionamos recursos para su seguridad en línea.

Marco de cumplimiento y conducta; ciberseguridad

Modelo para la gestión de riesgos de conducta con los clientes

Servicio al cliente, gestión de reclamaciones y política de análisis de causa raíz

Política de aprobación de productos y servicios

Política sobre clientes vulnerables, circunstancias especiales y prevención del sobreendeudamiento

Política de protección de datos

Para más información sobre el nivel de aprobación o la información pública de políticas, véase sección [9.2 'Normativa interna relevante y gobierno'](#)

## 5.1 Experiencia y satisfacción del cliente

GRI 2-29, 3-3, FS5, FS6

### Satisfacción del cliente

Medimos la satisfacción de los clientes y de las pymes (Net Promoter Score-NPS) y su experiencia mediante encuestas sobre servicio, reputación y productos en cada uno de nuestros mercados principales. A partir de los resultados de las encuestas, elaboramos y ejecutamos planes de acción. El Comité de Dirección supervisa estos planes e incluimos el NPS como parte de nuestros esquemas de remuneración para todos los empleados.

En 2023, realizamos más de 9 millones de encuestas a clientes de todos los segmentos para entender cómo podemos mejorar su experiencia, nuestros productos y servicios. Los resultados mostraron mejoras en la atención al cliente en nuestros *contact centres* y mejoró la percepción de la innovación del banco.

En 2023, nos situamos entre los 3 primeros por NPS en siete de nuestros mercados principales

Para más información, véase tablas 4, 5 y 6 en la sección [8.2 'Clientes'](#).



# Top 3

en satisfacción de clientes en 7 mercados<sup>A</sup>

A. Santander US cuenta con un objetivo diferenciado y no computa.



## 5.2 Protección al consumidor

GRI 2-26, 3-3, 416-1, 417-1, FS15

### Modelo de gestión de riesgo de conducta con clientes

Ser responsable implica ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de un modo Sencillo, Personal y Justo (SPJ), más allá de los mínimos legales.

La función de Gobierno de productos y protección al consumidor supervisa la aplicación de nuestro modelo de gestión de riesgos de conducta con clientes. El modelo aborda las fases de diseño, venta, posventa y prestación de servicios.

A continuación se destacan algunos ámbitos de actuación relevantes en materia de prácticas responsables.



Para más información sobre el riesgo de conducta con clientes, véase sección [7.2 'Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta'](#) en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta'.

### Gobierno de producto

La Política de aprobación de productos y servicios, apoyada en los órganos locales de decisión y del foro corporativo de gobierno de productos, contribuye a que los productos y servicios se diseñen con las características idóneas para satisfacer las necesidades del público objetivo, a un precio razonable y de forma transparente, y que cuenten con procesos y controles durante toda su vida considerando los intereses de nuestros clientes.

### Conducta en las prácticas comerciales

Evaluamos la mejor adecuación de productos a las características y necesidades de cada cliente.

La formación y los modelos de remuneración juegan un papel clave para la integración de estos estándares en la cultura y gestión diaria de nuestros equipos comerciales:

- En 2023, se actualizó la formación obligatoria sobre la gestión del riesgo de conducta con clientes que reciben todos los empleados del Grupo, de forma adicional a los programas específicos requeridos a los equipos comerciales para facilitar los conocimientos y habilidades necesarios para informar y vender adecuadamente los productos y servicios que ofrecen a los clientes.
- La remuneración de las unidades que atienden a clientes tienen al menos el 40% de la retribución variable conforme a métricas de satisfacción y calidad de servicio. Además, el modelo de banca comercial promueve el 'rating de oficinas', que es una evaluación sobre conducta y calidad con clientes. Además de impactar en su remuneración, este rating genera una mayor concienciación y gestión proactiva del riesgo de conducta de los empleados. En 2023 estos modelos de remuneración se han ampliado a los centros de venta telefónica, cada vez más importantes en un entorno de multicanalidad.

### Conducta en la gestión del fraude

El banco está invirtiendo en sistemas avanzados para proteger al banco y clientes del fraude.

En 2023, hemos seguido avanzando en el análisis de gestión de fraude desde la perspectiva de impacto al cliente iniciada en 2022, donde los equipos de Cumplimiento y Conducta,

Ciberseguridad y Seguridad de Experiencia de Usuario, Cards y Riesgos No Financieros, han definido de forma colaborativa líneas de trabajo que integren la conducta en la gestión del fraude.

### Cientes vulnerables

En 2023, se ha consolidado la gestión de clientes vulnerables y la prevención del sobre endeudamiento, elevando las guías de buenas prácticas a política para su implementación en todas las filiales, asegurando un enfoque coherente en todo el Grupo para la capacitación de los empleados, la identificación, el escalado de casos y diseño de productos y servicios, la actividad de recobro, la gestión del fraude, o los servicios a personas mayores y/o personas con discapacidad.

Además, el Grupo está monitorizando la implantación de la estrategia y su efectividad con el despliegue de algunas métricas específicas para atender las necesidades de los clientes en circunstancias especiales de manera proactiva.

Se ha llevado a cabo el lanzamiento de una formación global de concienciación sobre trato a clientes vulnerables.

Un claro reflejo del impulso de la estrategia de clientes vulnerables es:

- La implantación de protocolos para clientes mayores y con discapacidad para evitar la exclusión y mejorar la experiencia de estos clientes.
- La publicación de las prácticas de relación con clientes vulnerables de Febraban donde Santander ha tenido un papel destacado en la industria en Brasil.



Para más información sobre iniciativas en clientes vulnerables, véase sección [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#).

### Gestión de reclamaciones

Hacemos una gestión proactiva de los problemas y reclamaciones de los clientes, analizando las causas raíz y aplicando aprendizajes.

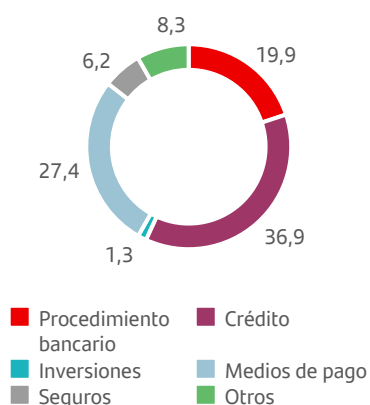
En 2023, evolucionamos el procedimiento de gestión de reclamaciones a la política de atención al cliente y gestión de insatisfacciones, para alinearlo con la estrategia SPJ y con el modelo operativo de los negocios globales, estableciendo directrices para que todas las unidades locales cuenten con criterios de acceso, gestión, comunicación, análisis, reporte y gobierno que garanticen el mejor servicio posible a los clientes. Además, se está trabajando en una guía para la atención al cliente en los *contact centres* utilizando 'economía del comportamiento', con el objetivo de identificar los momentos y acciones clave del proceso, para minimizar sesgos.

Para favorecer la gestión y las expectativas de nuestros clientes, en la mayoría de las unidades se ha invertido en la actualización de las herramientas de gestión de insatisfacciones, así como en técnicas de análisis avanzado para mejorar la identificación de las causas raíz de las reclamaciones permitiendo maximizar el uso del *feedback* de los clientes.

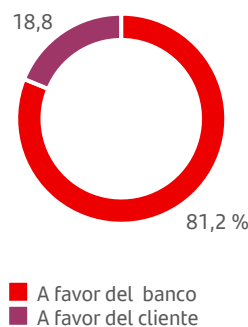
También hemos continuado trabajando en desarrollar un análisis holístico de la voz del cliente y los principios de protección del consumidor utilizando inteligencia artificial, para capturar las causas raíz y optimizar procesos de gestión y supervisión (p.ej., pilotos con más de 27 millones de conjuntos de datos en México y Brasil), con el objeto de evitar que los problemas vuelvan a ocurrir y replicar las mejores prácticas.

La metodología desarrollada aprovecha las ventajas y beneficios de aplicar algoritmos a la voz de clientes, maximizando el análisis de la información estructurada y desestructurada disponible en nuestros sistemas.

Tipo de reclamaciones<sup>A,B</sup> (%)



Resolución<sup>A,B</sup> (%)



A. Las reclamaciones por seguro de protección personal (SPP) están excluidas de las cifras de volumen, distribución por producto y plazo de resolución.  
 B. Métrica de reclamaciones según criterio Grupo, homogénea para todas las geografías.

### 5.3 Inclusión y salud financiera

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1, FS7, FS13, FS14, FS16

La inclusión y salud financiera son factores clave para reducir las desigualdades, promover la prosperidad y emprendimiento, y constituyen un elemento prioritario en nuestra agenda identificando a los clientes que se enfrentan a dificultades financieras.

Contamos con procesos para el desarrollo de productos y servicios, formación a nuestros equipos y colaboración<sup>15</sup> con terceros que nos ayudan a avanzar en esta agenda.

Queremos ayudar a abordar los retos de inclusión financiera de los mercados en los que tenemos presencia. En Latinoamérica, nuestro principal objetivo es facilitar el acceso a las personas al sistema financiero. En mercados maduros, buscamos que nadie se vea obligado a abandonarlo.

En 2023 nuestros esfuerzos fueron reconocidos por:

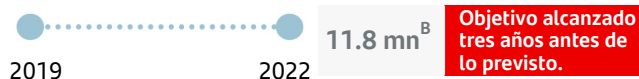
→ Euromoney nombró a Santander como 'Mejor banco global para la inclusión financiera' por segundo año consecutivo.



Hemos hecho un análisis de contextualización con la información del Global Findex 2021 del Banco Mundial poniendo en relativo nuestros objetivos y el gap de bancarización en cada uno de los países, confirmando que nuestra ambición está alineada a nuestra cuota de mercado.

#### Nuestro objetivo

##### Personas empoderadas financieramente<sup>A</sup>



##### Personas incluidas financieramente<sup>A</sup>



En 2023, hemos incluido financieramente a 1,0 millones de personas mediante iniciativas de acceso y 0,8 millones de personas con iniciativas de financiación.

A. Basado en la metodología interna de inclusión financiera que tiene en cuenta las mejores prácticas internacionales y revisado por un tercero independiente. Incluye los principios, definiciones y normas que utilizamos de forma coherente para contabilizar el número de personas que incluimos financieramente a través de iniciativas, productos y servicios de acceso y financiación.  
 B. Cifra acumulada desde 2019.

Tras superar en 2022 nuestro objetivo de empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025, alcanzando 11,8 millones, en 2023 establecimos un nuevo objetivo de lograr la inclusión financiera de 5 millones de personas entre 2023 y 2025, siguiendo las guías de UNEPFI como referencia.

<sup>15</sup> Para más información, véase [santander.com/informe-inclusion-financiera](https://www.santander.com/informe-inclusion-financiera).

## Acceso

GRI FS7, FS13, FS14

### Promover el acceso al efectivo y las transacciones

Nuestro objetivo es garantizar que comunidades desfavorecidas puedan obtener efectivo en cualquier lugar, a través de nuestras sucursales remotas y acuerdos con entidades públicas y privadas que amplían nuestra presencia.

#### Sucursales en regiones escasamente bancarizadas o remotas<sup>A</sup>



#### Acuerdos para llegar a comunidades escasamente bancarizadas<sup>B</sup>



### Promover el acceso digital

Ayudamos a las personas a acceder al sistema financiero para que puedan realizar pagos; utilizar servicios básicos y adaptados; mejorar el control sobre sus finanzas, y efectuar transacciones más rápidas y seguras.

#### Carteras digitales y puntos de venta<sup>C</sup>



#### Cuentas básicas<sup>D</sup>



### Soluciones financieras para grupos vulnerables

Ofrecemos apoyo financiero a grupos vulnerables para que los clientes puedan tener conocimiento de cómo usar los productos básicos a los que acceden.

#### Apoyo a clientes sénior<sup>E</sup>



Contamos también con iniciativas globales como Getnet que ofrecen servicios de pagos a comerciantes con foco en la mejora de la sencillez, rapidez y seguridad.

## Financiación

GRI 203-1, 203-2, 413-1, FS7, FS13. SASB FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4,

### Microfinanzas

Nuestro objetivo es fomentar la movilidad social ayudando a emprendedores de bajos ingresos y escasa bancarización a crear y hacer crecer sus negocios.

#### Programas de microfinanzas



### Apoyo a clientes con dificultades financieras

Disponemos de programas de alivio de deuda que incluyen aplazamientos de pago y prórrogas en las líneas de crédito.

#### Apoyo a los clientes con dificultades financieras<sup>F</sup>



### Financiación de las necesidades básicas de los hogares con bajos ingresos

Ofrecemos productos y servicios que permitan a los hogares con bajos ingresos acceder a la vivienda y satisfacer otras necesidades financieras básicas.

#### Oferta de vivienda accesible<sup>G</sup>



#### Apoyo para personas con bajos ingresos o dificultades de acceso al crédito<sup>H</sup>



- A. En España, sucursales en zonas remotas (o poco pobladas) para facilitar el acceso al crédito y luchar contra la exclusión social en comunidades de menos de 10.000 habitantes. En Portugal, sucursales en regiones de renta baja, pequeñas o aisladas, como Azores y Madeira. En Argentina, contamos con sucursales de inclusión financiera y agentes remotos en el entorno marginal de Buenos Aires y comunidades vulnerables. En Polonia, cajeros automáticos en municipios en los que no hay ninguna sucursal o punto de venta asociado del Santander. En Uruguay, desde 2020 se han instalado 3 sucursales móviles en el país para llegar a zonas con bajo nivel de bancarización.
- B. Acuerdos con Correos Cash en España, colaboraciones con comercios como Oxxo o 7Eleven en México, y acuerdos con terceros en Uruguay (e.g. Abitab, Red Pagos).
- C. En Polonia incluimos el programa Cashless Poland para promover el uso de terminales de pago en localidades donde el uso de medios digitales es bajo y puntos de venta asociados, Partner Outlets. En Chile incluimos Mas Lucas.
- D. En algunos países, disponemos de cuentas bancarias básicas que van más allá de la regulación con el objetivo de servir a la base de la pirámide. Por ejemplo, la Cuenta LIfe en Chile o la cuenta sin comisiones para clientes vulnerables en España.
- E. En varios países contamos con propuestas de valor dirigidas a las personas mayores. Por ejemplo, productos a medida para jubilados en México y en Argentina, servicios como Here & Now en Portugal para ayudar a las personas mayores con escasas capacidades digitales, o iniciativas de acceso a terceros en Reino Unido para el apoyo a personas mayores que necesitan que cuiden de ellos.
- F. Contamos con programas en muchos países para ayudar a las personas con problemas de endeudamiento. En Portugal, tenemos el programa Iris para ayudar a los clientes a gestionar los impagos. En Reino Unido, ayudamos a los clientes vulnerables a salir de la morosidad con herramientas de autoservicio y ayudas financieras directas. En España, programas de financiación para colectivos vulnerables para el alivio de sus deudas hipotecarias.
- G. Santander participa en España en el Fondo Social de Viviendas, que facilita el alquiler a personas con bajos ingresos. Además, dispone de viviendas a precios asequibles. En EE.UU., como parte de su plan Comunidades Inclusivas, Santander facilita hipotecas con intereses bajos y seguros hipotecarios para compradores de vivienda con bajos ingresos.
- H. Tenemos iniciativas para ayudar a colectivos con dificultades de acceso al crédito; entre ellas, en España, concedemos préstamos a pymes en su límite de riesgo; en EE.UU., concedemos préstamos a pequeñas empresas que operan en comunidades con rentas bajas o moderadas, en Argentina damos préstamos a emprendedores con bajo historial crediticio. En México se ofrecen unos programas especiales de crédito a personas en la base de la pirámide.

## Fomento de la educación financiera

GRI FS7 y FS16

La educación financiera es un elemento fundamental para lograr la inclusión financiera y mejorar la salud financiera, apoyando a las personas y las empresas a prosperar.

Queremos mejorar la comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros para facilitar la toma de decisiones y que repercutan positivamente en el bienestar financiero de nuestros clientes mientras promovemos la estabilidad del mercado.

En 2023 11,5 millones de personas accedieron a nuestras iniciativas de educación financiera, que incluye aquellas que realizamos a través redes sociales como una herramienta para acercar el conocimiento a los más jóvenes.



Para más información sobre educación financiera, véase [santander.com/es/nuestro-compromiso/crecimiento-inclusivo-y-sostenible/educacion-financiera](https://santander.com/es/nuestro-compromiso/crecimiento-inclusivo-y-sostenible/educacion-financiera).

## 5.4 Privacidad, protección de datos y ciberseguridad

GRI 418-1

### Privacidad y protección de datos

Nuestros estándares permiten a las personas mantener un mayor control sobre sus datos personales asegurando que solo se utilicen los datos estrictamente necesarios para los fines específicos para los que se recogen. Aplicamos medidas razonables diseñadas para la supresión o rectificación de los datos que puedan ser innecesarios, inexactos o incompletos, así como su conservación solo durante el tiempo estrictamente necesario para su uso legítimo. Nuestras medidas de seguridad tienen como finalidad preservar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia de los sistemas y servicios asociados a las actividades de tratamiento de datos.

Nuestro programa de cumplimiento vela por una correcta gestión del riesgo en materia de protección de datos sobre las siguientes bases:

- Criterios corporativos que marcan líneas de actuación generales ligadas a los requerimientos normativos aplicables en cada momento.
- Responsabilidad de las unidades locales en el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y/o en las diferentes normativas locales aplicables en la materia.
- Un modelo de gobierno sólido con tres ejes fundamentales:
  - una política corporativa de referencia y sus diferentes trasposiciones locales;
  - la designación de la figura del delegado de protección de datos (DPO) y/o responsables en cada unidad, formalmente nombrados y debidamente comunicados a las autoridades de control locales;
  - un programa corporativo de supervisión basado en indicadores periódicos de gestión, un programa anual de revisiones; y una reunión anual de seguimiento presidida por la Chief Compliance Officer del Grupo, en la que se informa del estado de situación de las unidades y otras cuestiones relevantes en materia de protección de datos.

Otras medidas que sirven de refuerzo a nuestro compromiso con la protección de los datos son:

- Un modelo homogéneo de seguimiento y reporte periódico por parte de las unidades.

- Colaboración, exclusivamente, con terceros proveedores de servicios que cumplen con los principios exigidos por la normativa de protección de datos.
- Revisiones específicas de auditoría interna sobre el cumplimiento de la normativa de protección de datos, como parte de su programa anual.
- Empleo de herramientas corporativas para las tareas de gestión en materia de protección de datos, que permiten la consolidación de la información de control como el inventario de actividades de tratamiento a nivel Grupo, el *reporting* periódico de indicadores, la gestión de incidentes de seguridad realizada por las unidades.
- Formación técnica de los DPO y responsables en materia de protección de datos; fomento de iniciativas corporativas e intercambio de mejores prácticas entre unidades del Grupo.
- Formación y concienciación de los empleados.
- Un seguimiento continuo de las novedades regulatorias, que permite contar con criterios, metodologías y documentación sólidos y actualizados.

### Ciberseguridad

En Santander, la ciberseguridad es parte esencial de nuestra cultura. Se incluye en las revisiones de rendimiento de nuestros empleados.

En 2023, sensibilizamos a nuestros equipos en materia de ciberseguridad mediante:

- una actualización de nuestro curso obligatorio de ciberseguridad;
- formación especializada para grupos de alto riesgo, como agentes de pago, profesionales y desarrolladores de TI, miembros de la junta directiva y ejecutivos;
- campañas sobre nuevas técnicas de jaqueo;
- pruebas periódicas de *phishing* para ser más resistentes a las amenazas y alentar a los empleados y contratistas externos a informar sobre incidencias o mensajes sospechosos a través de los canales pertinentes.

Pusimos en marcha las siguientes iniciativas para ayudar a nuestros clientes y a la sociedad a estar más seguros en línea:

- Cyber Heroes, una formación interactiva mediante la cual nuestros empleados y el público pueden evaluar sus conocimientos sobre seguridad en línea y prevención de fraudes. Disponible en Argentina, Brasil, Chile, México, Portugal, España, Polonia y el Reino Unido, con una calificación de 9 sobre 10.
- Talleres de sensibilización para clientes minoristas y empresas en nuestras sucursales para dar a conocer las amenazas en línea y cómo pueden evitarlas.
- 'Por una vida online y corriente' ('Everyday Cyber'), una campaña mundial de sensibilización sobre ciberseguridad para ayudar a nuestros clientes y a la sociedad a adoptar unos mejores hábitos de seguridad, de modo que se protejan mejor contra el fraude. Nos servimos del poder de convocatoria de nuestros patrocinios corporativos, como es el caso de Rafa Nadal o League of Legends (un juego de estrategia en línea), para llegar a más personas y hablarles en un lenguaje y un tono que les resulten cercanos. Tales campañas ofrecen a nuestro público una experiencia de conversación multicanal en sitios web, redes sociales, medios de comunicación masivos y comunicación dirigida.
- Respecto a otros mercados de Santander, la campaña de cibernsensibilización Tarot, en Uruguay, recibió los galardones al mejor programa de radio en las categorías Salud y Educación e Institucional de los premios Campana de Oro.
- Titania es la última iniciativa de Santander para sensibilizar y promover los conocimientos sobre ciberseguridad, todo ello mediante un pódcast de ficción. Tuvo más de un millón de reproducciones y se hizo con el premio al mejor pódcast en los Premios Ondas de España. Además, recibió el premio de bronce del International Advertising Bureau (IAB) a la mejor estrategia de contenido de marca.

En 2023, continuamos promoviendo la colaboración en materia de ciberseguridad con organizaciones públicas y privadas:

- Santander ha desempeñado un papel fundamental en la creación de FS-ISAC Europa (Centro de Intercambio y Análisis de Información de Servicios Financieros) para el intercambio de información en Europa y actualmente Santander ocupa la presidencia de la Junta Directiva Europea. El FS-ISAC se fundó en La Haya y cuenta con más de 1000 miembros de 174 entidades, entre ellas los bancos más importantes, Swift y Europol.
- Santander forma parte del equipo directivo de la US Ransomware Task Force, cuyo objetivo es mejorar la prevención y la respuesta ante los ataques de *ransomware*.
- Santander contribuye activamente a las iniciativas del Foro Económico Mundial (FEM) para luchar contra la ciberdelincuencia. Esto incluye el atlas de la ciberdelincuencia, cuyo objetivo es dismantelar las redes de delincuentes en este ámbito.



Para más información sobre nuestro plan de ciberseguridad y las iniciativas que se han llevado a cabo durante este año, véase sección [5. 'Investigación, desarrollo e innovación \(I+D+i\)'](#) en el capítulo 'Informe económico y financiero'; y sección [6.2 'Gestión del riesgo operacional'](#) en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta'.



# 6. Apoyo a la comunidad

## Progreso en 2023

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1

Más de **174** millones de euros en inversión en la comunidad en 2023<sup>16</sup>

Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento



**105 millones de euros** invertidos

Otros programas de apoyo a la comunidad



**69 millones de euros** invertidos<sup>16</sup>

### 6.1 Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1

**105 millones de euros** invertidos  
**498.930 personas y empresas**<sup>17</sup> ayudadas  
**1.238 universidades, instituciones y organizaciones con acuerdos en 26 países**<sup>18</sup>

Desde Banco Santander apoyamos la educación, la empleabilidad y el emprendimiento desde hace más de **27 años**.

Durante este periodo, hemos invertido **más de 2.300 millones de euros** en colaboración con más de 1.200 universidades e instituciones de 26 países y apoyado a **más de 1,5 millones de personas y empresas**<sup>17</sup>. Solo en 2023 hemos invertido 105 millones de euros y apoyado a cerca de 499.000 personas y empresas. Hemos asumido el compromiso de invertir **400 millones de euros entre 2023 y 2026**.

Nuestra principal motivación es contribuir a mejorar las perspectivas profesionales de las personas y el desarrollo empresarial de emprendedores y pymes, a través del apoyo a la educación, la empleabilidad y el emprendimiento.

Ayudamos a personas adultas no solo en la etapa universitaria, sino en las posteriores, en las que la formación continua y el acceso al mercado laboral resultan clave ante un contexto en permanente cambio. También apoyamos a las empresas en sus diferentes fases, con formación y recursos, para que puedan crear oportunidades, consolidarse y crecer.

**En 2023 fuimos reconocidos como una de las empresas que más están contribuyendo a cambiar el mundo a mejor**, según la lista 'Change the World' 2023 de la revista *Fortune*, que cada año reconoce a 50 compañías que ayudan a resolver algunos de los retos más importantes de la sociedad. Somos el primer banco en el *ranking* y formamos parte la lista gracias a nuestro apoyo a la educación, la empleabilidad y el emprendimiento.

#### 1. Educación

Con nuestro apoyo a la educación facilitamos el acceso a la universidad, a la formación y los recursos que los estudiantes necesitan y ayudamos a las universidades, especialmente, en su transformación digital. Lo articulamos a través de:

→ **Acuerdos firmados** con 1.238<sup>18</sup> universidades, instituciones y organizaciones de 26 países.

<sup>16</sup> Incluye las aportaciones sociales de las fundaciones del Grupo. Adicionalmente, Santander ha realizado en 2023 una donación a la fundación por un total de 6.617.008 acciones de Banco Santander como apoyo financiero para que esta pudiera sufragar (al menos parcialmente) los gastos derivados del cumplimiento de sus fines fundacionales con la rentabilidad de las acciones. Para más detalles véase nota 34. 'Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital y acciones propias' de la memoria consolidada.


<sup>17</sup> La variación respecto a años anteriores responde a una reclasificación como se explica en la sección 8.4 de este capítulo

<sup>18</sup> Esta cifra incluye el sumatorio de las universidades, instituciones y organizaciones que tienen acuerdo con Santander Universidades, Universia y Fundación Universia. Solo considerando Santander Universidades la cifra es de 904 entidades académicas en 12 países.

→ **MetaRed**, proyecto colaborativo que conforma una red de responsables de Instituciones de Educación Superior Iberoamericanas (IES), tanto públicas como privadas. Es un espacio de reflexión sobre tres de los principales retos para las universidades en materia de transformación digital (**MetaRed TIC**), emprendimiento universitario (**MetaRed X**) y sostenibilidad (**MetaRed ESG**).

 Para más información, véase [metared.org](https://metared.org)

→ **Campus Digital** ofrece a las universidades un nuevo modelo para relacionarse con los estudiantes. Con una experiencia digital fácil y sencilla, Campus Digital mejora la vida universitaria agilizando las gestiones y comunicaciones de la comunidad universitaria, adaptándose a las necesidades de los usuarios y asegurando la privacidad de los datos. Entre los servicios que ofrece destacan la credencial digital, pago de matrícula, calificaciones, horarios y descuentos.

 Para más información, véase [mycampusdigital.com](https://mycampusdigital.com)

→ **V Encuentro Internacional de Rectores Universia**, celebrado en Valencia, España. Uno de los mayores encuentros de rectores del mundo celebrado en mayo de 2023. **Asistieron 1.200 personas, incluyendo cerca de 700 líderes académicos de 14 países.** Más de 4.500 estudiantes y emprendedores estuvieron conectados, representando a los más de 1,5 millones de personas y empresas apoyadas.


 Para más información, véase [santander.com/universidades](https://santander.com/universidades)

## 2. Empleabilidad

Promover la empleabilidad es el segundo de nuestros pilares a través del fomento de competencias profesionales y el acceso al mercado laboral. Para ello, nos apoyamos en 3 iniciativas:


→ **Santander Open Academy** (antes, Becas Santander) es una plataforma global de aprendizaje y desarrollo profesional que ofrece, a cualquier persona, acceso a formación para mejorar competencias profesionales y la empleabilidad.

La oferta incluye becas con universidades e instituciones líderes de todo el mundo, cursos 100% subvencionados, y contenidos en abierto gratuitos, que se actualizan según las habilidades más demandadas por el mercado laboral.

 Para más información, véase [santanderopenacademy.com](https://santanderopenacademy.com)

→ **Universia** es la iniciativa con la que facilitamos que universidades y centros formativos acerquen su talento *junior* a las empresas para que puedan encontrar un empleo.

**636**  
 universidades e  
 instituciones con  
 acuerdos con  
 Universia en 22  
 países


 Para más información, véase [universia.net](https://universia.net)

→ **Fundación Universia**, entidad de referencia mundial en materia de diversidad, equidad e inclusión, que participa en foros internacionales de Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y la UNESCO. Impulsamos la diversidad, inclusión y equidad en entornos educativos y laborales.

**475**  
 becas para  
 estudiantes  
 universitarios con  
 discapacidad

**50**  
 personas con  
 discapacidad  
 contratadas en  
 empresas

**160**  
 personas  
 ayudadas gracias  
 al Plan Circular<sup>19</sup>

 Para más información, véase [fundacionuniversia.net](https://fundacionuniversia.net)

## 3. Emprendimiento

El emprendimiento es nuestro tercer foco de actuación. A través de **Santander X** apoyamos a quienes gestionan su propio negocio y a las pequeñas y medianas empresas a crear oportunidades, consolidarse y crecer. Les facilitamos acceso a formación, asesoramiento y recursos necesarios para avanzar y escalar sus negocios.

Ayudamos a los emprendedores a dar visibilidad a los proyectos más destacados y conectar con otros negocios a través de una comunidad global.

**7.036**  
 proyectos  
 emprendedores y  
 empresas apoyados

 Para más información, véase [santanderx.com](https://santanderx.com)

<sup>19</sup> El Plan Circular cuenta con el aval del Fondo de Inversión Europeo y facilita el acceso a formación en el ámbito digital.

## 6.2 Otros programas de apoyo a la comunidad

GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1



69 millones de euros en inversión social<sup>20</sup>



2,2 millones de personas ayudadas<sup>21</sup>

Nuestro objetivo es mejorar el acceso de las personas a la educación, la cultura y apoyar el bienestar:

### Educación infantil



Ayuda a niños y jóvenes a acceder a una educación completa y de calidad.

### Bienestar social



Ayuda a personas en riesgo de exclusión o vulnerabilidad.

### Difusión del arte, la cultura y el conocimiento



Ayuda a personas para que accedan a eventos y programas culturales.

Canalizamos nuestra inversión a través de múltiples colaboraciones con ONG locales y organizaciones benéficas de carácter social. En algunos casos, estas colaboraciones las desarrollan las fundaciones que el Banco tiene en diferentes geografías: Argentina, España, EE.UU., Portugal, Polonia y Reino Unido.

En España, la **Fundación Banco Santander** trabaja para construir una sociedad más igualitaria, inclusiva y sostenible, para lo que financia y desarrolla distintos proyectos de carácter cultural, educativo, social y medioambiental.

En 2023, Banco Santander ha realizado una donación a la Fundación por un total de 6.617.008 acciones de Banco Santander. Estas donaciones tienen la finalidad de contribuir al sostenimiento financiero de la Fundación, de tal modo que los rendimientos de las acciones donadas le permitan atender, al menos parcialmente, los costes asociados al cumplimiento de los fines fundacionales<sup>22</sup>. Entre estos debe destacarse la gestión de la colección artística del Banco y la financiación de distintas producciones y actividades literarias, educativas, sociales, culturales y medioambientales, en los que jugarán un papel importante la nueva reconfiguración de la sede social del Banco en el Paseo de Pereda de Santander, así como las relaciones con las universidades españolas. Para más detalle véase [fundacionbancosantander.com/es/fundacion/transparencia](https://fundacionbancosantander.com/es/fundacion/transparencia).

Asimismo, la Fundación promueve la participación de empleados y clientes en muchas de sus iniciativas y programas. (Para más detalle véase 'Voluntariado' en la sección 4. '[Prácticas responsables con nuestros empleados](#)').

Más detalle y descripciones de nuestras principales iniciativas están disponibles en nuestra página corporativa e informes locales de banca responsable (también disponibles en nuestra web corporativa [santander.com](https://santander.com)).



Para más información sobre las principales actividades de la Fundación Banco Santander, véase [fundacionbancosantander.com/es/fundacion/memorias](https://fundacionbancosantander.com/es/fundacion/memorias).

<sup>20</sup> Incluye las aportaciones sociales de las fundaciones del Grupo.

<sup>21</sup> Dato conforme a la metodología interna de Personas Ayudadas elaborada a partir de las mejores prácticas a nivel internacional. La cifra se construye a partir de datos facilitados y certificados por las organizaciones colaboradoras o a partir de estimaciones conservadoras basadas en factores de conversión reconocidos.

<sup>22</sup> Para más información, véase nota 34. '[Instrumentos de patrimonio emitidos distintos del capital y acciones propias](#)' en la memoria consolidada.

# 7. Conducta empresarial

**Nuestro propósito es actuar de manera responsable e íntegra en toda nuestra cadena de valor**

## Normativa relevante

### Marco de riesgos; cumplimiento y conducta y prevención del crimen financiero

<p>Nuestro código de conducta establece los principios y valores compartidos que se recogen en The Santander Way.</p>	Código General de Conducta	Código de Conducta en los Mercados de Valores	Corporate Defense
	Canal Abierto (canal de denuncias)	Gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático	Política fiscal
	Política de conflictos de interés	Sector de Defensa	Financiación de sectores sensibles
<p>Nuestro compromiso con principios éticos se refleja en nuestra determinación por luchar contra la corrupción y en nuestra condición de signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.</p>	Política de prevención del soborno y la corrupción (política ABC)	Prevencción del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo	
	Política de financiación de partidos políticos		
<p>Nuestros principios de conducta empresarial se aplican a los proveedores.</p>	Política de homologación de terceros		
	Modelo de externalizaciones y gestión de terceros		



Para más información sobre el nivel de aprobación o la información pública de políticas, véase sección **9.2 'Normativa interna relevante y gobierno'**

## 7.1 Estándares de conducta

GRI 2-15, 2-25, 3-3, FS1, 207-1, 207-2, 207-3

### 7.1.1. Código de conducta

Nuestro Código General de Conducta (CGC) promueve la igualdad de oportunidades, la diversidad y no discriminación, la prohibición de cualquier tipo de acoso, sexual o laboral, el respeto a las personas, el equilibrio entre nuestra vida personal y profesional, el respeto a los derechos colectivos y la protección del medioambiente. También es uno de los elementos clave para prevenir el riesgo penal.

El CGC es de aplicación a todos los empleados del Grupo-los profesionales que componen la plantilla, los miembros de la alta dirección y los miembros de los órganos de administración de las sociedades que conforman Grupo Santander- y deben conocer y cumplir este Código. La función de auditoría interna, con carácter periódico, verifica el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el CGC y supervisa de forma independiente su suficiencia y eficacia y las de sus desarrollos locales.



Para más información, véase sección **7.2 'Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta'** en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta'.

#### Principales iniciativas

- #tuconductaimporta: campañas a través de *email*, intranets locales y otros canales para fomentar el entendimiento del CGC entre los empleados, así como la promoción de Canal Abierto y las novedades legislativas en materia de protección al denunciante.
- Recomendaciones publicadas en la intranet para prevenir conflictos de interés entre los empleados y el Grupo; analizarlos y gestionarlos cuando surjan.
- Gestión de las denuncias recibidas a través de nuestro canal de denuncias, Canal Abierto, mejorando los procedimientos existentes a partir de lecciones aprendidas.
- Principios y pautas comunes de actuación ante el ofrecimiento y recepción de regalos e invitaciones por parte de terceros ajenos al Grupo, de acuerdo con lo dispuesto en nuestra política de prevención del soborno y la corrupción.
- Resolución de consultas realizadas por los empleados sobre cuestiones éticas y normativas relativas al CGC.

#### Formación

Cada año, todos nuestros empleados realizan una formación obligatoria sobre el CGC y las pautas de conducta que deben seguir en su día a día. Se trata de concienciar sobre la importancia de la conducta de cada empleado para evitar la responsabilidad penal del Grupo, de explicar cómo gestionar los conflictos de interés y qué hacer en caso de recibir regalos e invitaciones de terceros ajenos al Grupo.

En 2023, se llevaron a cabo sesiones informativas en las distintas unidades del Grupo, para los proveedores de servicios más relevantes sobre nuestra cultura de cumplimiento y los comportamientos éticos.

También dimos formación a los miembros de los consejos de administración del Grupo, ya que su comportamiento es clave para la prevención y mitigación de riesgos, el establecimiento de una cultura corporativa global basada en principios éticos y el cumplimiento de la normativa interna y externa. En las sesiones se abordó la identificación de los riesgos de cumplimiento a los que están expuestos, situaciones que podrían generarlos y las claves que deben tener en cuenta para evitarlos.

### 7.1.2. Política de conducta en la gestión de compras

Establece los principios y normas de actuación que deben seguir los empleados en la negociación con proveedores externos, con el objetivo de evitar situaciones que generen conflictos de interés y proteger la confidencialidad de la información.

### 7.1.3. Código de Conducta en el Mercado de Valores (CCMV)

Aprobado por el consejo en 2020, establece las normas que deben cumplir los miembros del consejo y los empleados cuando manejen información sensible o realicen operativa por cuenta propia en los mercados de valores. Describe los controles y la transparencia necesarios para salvaguardar los intereses de los inversores del Grupo, así como la integridad del mercado.

Nuestras unidades principales disponen de normativa relevante y herramientas para ayudar a detectar posibles incumplimientos y una gestión coherente a través de un marco de conducta.

Los empleados sujetos al CCMV realizan<sup>23</sup> una formación obligatoria sobre las principales obligaciones recogidas en este código.

### 7.1.4. Principios de actuación tributaria

La estrategia fiscal de Santander recoge los principios de actuación tributaria aplicables a todo el Grupo. La estrategia se aprueba por el consejo de administración y se revisa periódicamente<sup>24</sup>.

El sistema de gestión y control de riesgo fiscal de las sociedades del Grupo, construido sobre nuestro modelo de control interno, debe ajustarse a estos principios.

Desde 2010 estamos adheridos al Código de Buenas Prácticas Tributarias en España y al *Code of Practice on Taxation for Banks* en Reino Unido, y más recientemente nos hemos adherido al *Código de Boas Práticas Tributárias* en Portugal, participando activamente en los programas de cumplimiento cooperativo que se están desarrollando por distintas administraciones tributarias. En dicho contexto, desde 2015, presentamos anualmente y de manera voluntaria el Informe de Transparencia Fiscal a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.



Para más información sobre la contribución fiscal del Grupo, véase sección **8. 'Nuestro progreso en cifras'**.

<sup>23</sup> Al incorporarse y renovar cada tres años.

<sup>24</sup> Última actualización en octubre 2022.



## Principios de la estrategia fiscal del Grupo

- Cumplir las obligaciones tributarias, realizando en todo caso una interpretación razonable de las normas aplicables que atienda a su espíritu y finalidad.
- Respetar las normas sobre precios de transferencia, tributando en cada jurisdicción según las actividades desarrolladas, riesgos asumidos y beneficios generados.
- No realizar ningún tipo de asesoramiento o planificación fiscal en la comercialización y venta de productos y servicios financieros, ni intervenir en operaciones o actividades que faciliten la ilícita elusión fiscal por parte de nuestros clientes.
- Comunicar de forma transparente la contribución fiscal del Grupo distinguiendo en las principales jurisdicciones los impuestos propios de los impuestos de terceros, así como la información necesaria para cumplir con los estándares de reporte generalmente aceptados en materia de sostenibilidad.
- No crear ni adquirir participaciones en entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de jurisdicciones no cooperativas, sin autorización del consejo de administración, asegurando un adecuado control sobre la presencia del Grupo en estos territorios.<sup>25</sup>



Para más información sobre la estrategia fiscal del Grupo, véase nuestra web corporativa [santander.com](http://santander.com).

## 7.2 Canales éticos

GRI 2-26, 205-3, 406-1

Canal Abierto es nuestro canal ético corporativo anónimo y confidencial para denunciar conductas indebidas. Se caracteriza por la estricta prohibición de represalias o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia. Cada unidad del Grupo cuenta con un canal ético o Canal Abierto que se gestiona en varios idiomas incluido el local de acuerdo a estándares comunes.

Estos estándares aplicables a todos los canales del Grupo incluyen su promoción por los CEO locales; acciones de concienciación a los empleados sobre la importancia de utilizar Canal Abierto; información sobre las acciones que se han llevado a cabo en la gestión de las denuncias y lecciones aprendidas; garantía de acceso fácil al canal y anonimato de los denunciantes cuando así lo deseen; plataformas externas para la recepción de las denuncias como mejor práctica; mecanismos para la gestión de conflictos de interés en los procesos de investigación interna de las denuncias; y revisión periódica de Canal Abierto por auditoría interna. Estos estándares están incluidos desde 2020 en la política de Canal Abierto.

Canal Abierto recibe principalmente denuncias de los empleados del Grupo. De manera puntual se reciben también comunicaciones de terceros como proveedores, clientes, inversores y otros grupos de interés que pueden acceder en algunas filiales a los canales locales para reportar incumplimientos relativos al CGC. No se admiten a través del Canal Abierto quejas comerciales o consultas fuera del ámbito objetivo de estos canales.

En 2023, con el objetivo de cumplir con la Ley de Protección al Informante, en Banco Santander, S.A., llevamos a cabo las siguientes adaptaciones de nuestro Canal Abierto:

- Actualización de la política de Canal Abierto y su procedimiento de uso y funcionamiento, aprobados por el consejo de administración en junio y disponibles tanto en nuestra web corporativa como en el portal web de nuestro Canal Abierto.
- Nombramiento del Chief Compliance Officer del Grupo como responsable del canal de Banco Santander S.A..

Estas adaptaciones han tenido lugar también en los Canales Abiertos del resto de nuestras unidades en España (Santander Consumer, Openbank o PagoNxt) y se han compartido con el resto de las unidades del Grupo como mejores prácticas.

Durante el pasado año, además, se trabajó en el desarrollo de un protocolo sobre investigaciones internas para estandarizar este proceso en las unidades del Grupo con menos tradición en esta materia.

En 2023 se recibieron 3.611 comunicaciones<sup>26</sup> a través de los canales del Grupo, relativas a i) incumplimientos de nuestro Código General de Conducta (63,4%), refiriéndose las principales preocupaciones en este apartado a acoso laboral, fraude interno, comercialización de productos y prevención de blanqueo de capitales; ii) conducta en el ámbito de recursos humanos (30,2%), siendo las principales preocupaciones reportadas situaciones de conflicto interpersonal derivadas de falta de liderazgo e incumplimiento de los comportamientos corporativos, y iii) otras categorías diferentes a las anteriores (6,4%).

Se recibieron 125 comunicaciones relativas a igualdad de oportunidades y no discriminación, de las que 12 de ellas dieron lugar a medidas disciplinarias, incluyendo 6 despidos. No se tiene constancia de ninguna demanda judicial instada por cualquier empleado o su representante en relación con

<sup>25</sup> A cierre de 2023, tenemos una filial y tres sucursales en jurisdicciones no cooperativas. Véanse más detalle sobre entidades en jurisdicciones no cooperativas en la [nota 3 c](#) de la memoria consolidada.

<sup>26</sup> Excluyendo PagoNxt fuera de Servicios Centrales o la joint-venture de SCF con Stellantis.

incidentes de discriminación o vulneración de derechos fundamentales en Banco Santander, S.A.<sup>27</sup>

Igualmente, en 2023, a través de los canales del Grupo, se recibieron 15 comunicaciones categorizadas de corrupción, que derivaron en 2 despidos.

Asimismo, se recibieron 267 comunicaciones por parte de terceros, de las que 207 fueron de clientes y 60 de proveedores.

Todos los casos que se comunican a través del Canal Abierto son tramitados adecuadamente, sin perjuicio de que durante su gestión se determine si están o no fundamentados.

En 2023, ha disminuido el número de comunicaciones cerradas y las medidas disciplinarias debido a que en Brasil se han dejado de considerar los casos identificados por las áreas de control a efectos del Canal Abierto.

	2023	2022
Comunicaciones recibidas	3.611	3.935
Comunicaciones cerradas	2.929	3.477
Medidas disciplinarias	655	907
de las cuales despidos	366	387

### 7.3 Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 411-1, 413-2, FS2, FS3, FS10, FS11

En Santander integramos factores ambientales y sociales en la gestión activa de los riesgos, de acuerdo a un criterio de priorización por sectores, para contribuir a un crecimiento sostenible e inclusivo, y proteger los derechos humanos.

Nuestra política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático (ESCC, por sus siglas en inglés), que revisamos anualmente, define los criterios relativos a la inversión en entidades y prestación de productos y servicios financieros<sup>28</sup> a los clientes de los sectores de Petróleo y Gas, Generación y Distribución de Electricidad, y Minería y Metalurgia, así como los derivados de negocios con materias primas agrícolas, prestando especial atención a la financiación de clientes minoristas con actividades agrícolas y cárnicas en el Amazonas.

Los clientes de los sectores aplicables<sup>29</sup> son analizados a través de un cuestionario que es cumplimentado por el gestor financiero y que, posteriormente, un equipo de analistas revisa para realizar la evaluación global de los riesgos ESCC.

El departamento de riesgos ESCC y el departamento de cumplimiento realizan una diligencia más exhaustiva de aquellos casos en los que se hayan detectado alertas. El resultado de estos análisis (y su impacto en otros riesgos, como el de crédito) es elevado a los comités de aprobación de riesgos del Banco y se consideran para la toma de decisiones.

Los clientes de CIB en sectores en los que hemos establecido objetivos de descarbonización (energía-petróleo y gas-, generación de energía eléctrica, automoción, acero y líneas aéreas) se clasifican según sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) actuales, sus objetivos de emisiones y su gestión de los riesgos de transición, siguiendo la metodología que tenemos para analizar los planes de transición climática de nuestros clientes.

El Grupo se basa en el principio de precaución a la hora de analizar y gestionar sus principales riesgos ESCC.

En 2023, los departamentos de riesgos ESCC y cumplimiento (en coordinación con las áreas de negocio), trabajaron también en fortalecer la gobernanza y la gestión de estos riesgos en las operaciones de finanzas verdes. A lo largo del año se

establecieron equipos especializados en la evaluación de finanzas sostenibles para nuevos segmentos de clientes, que participan en paneles de expertos para establecer criterio y asegurar la consistencia en el marcaje de operaciones. Seguimos asegurándonos de que entendemos cómo los riesgos ESCC afectan a nuestros clientes para poder así hacer una evaluación más completa de los mismos y ofrecerles apoyo en su transición.

Adicionalmente al análisis que hacen los equipos de riesgos de ESCC, desde los equipos de *Financial crime compliance* (FCC) se establecen controles para mitigar los delitos ambientales que se detalla en la siguiente sección.



Para más información sobre la gestión de riesgos ambientales, sociales, y climáticos, véase capítulo '[Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta](#)'.



Para más información sobre nuestra política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático, véase sección [9.2 'Normativa interna relevante y gobierno'](#).

#### Aplicación de los Principios de Ecuador

Los Principios de Ecuador (PE) son un marco voluntario que sirve a las instituciones financieras para identificar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales al financiar proyectos. Desde 2009 aplicamos estos principios a todas las operaciones relacionadas con proyectos (principalmente, de *project finance*).

El Grupo cuenta con un procedimiento interno que establece el proceso para la gestión de riesgos ambientales y sociales (A&S) en operaciones relacionadas con proyectos. Este procedimiento guía la aplicación de los PE.

La evaluación de las transacciones que potencialmente requieren la aplicación de los PE comienza con una evaluación preliminar realizada por el *front office*. La función global de gestión de riesgos ESCC está ubicada en Santander Corporate and Investment Banking (CIB), reportando directamente al director global de Riesgo CIB. ESCC Risk supervisa la evaluación preliminar del *front office* y le proporciona formación y apoyo *ad*

<sup>27</sup> Para más información, véase sección [10.4 'Índice de contenidos de Global Reporting Initiative \(GRI\)'](#) (2-27).

<sup>28</sup> Definida como operativa bancaria que implique riesgo de crédito, seguros, servicios de asesoramiento, *equity* y gestión de activos.

<sup>29</sup> Sectores cubiertos por la política de gestión de riesgos ESCC y sectores tácticos adicionales incluidos en el Procedimiento CIB, así como otros negocios y sectores materiales en función de la geografía y los requisitos legales locales.

hoc. Sobre la base de las conclusiones de la evaluación preliminar, se lleva a cabo una revisión del riesgo ambiental y social para las transacciones aplicables, de acuerdo con las siguientes directrices:


- Para proyectos con riesgos y/o impactos ambientales y sociales adversos mínimos o inexistentes (categoría C), la evaluación preliminar se considera suficiente.
- Para proyectos con un potencial limitado de riesgos ambientales y sociales adversos y/o impactos que son pocos en número, generalmente específicos del lugar, en gran medida reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación (categoría B) en países designados, el *front office* debe cumplimentar un Cuestionario de Diligencia Debida, que incluye los resultados del análisis de riesgo A&S. La función de riesgos de ESCC proporciona orientación durante el proceso.
- Para los proyectos de las categorías A, con posibles riesgos ambientales y sociales adversos significativos y/o impactos diversos, irreversibles o sin precedentes, y B, que incluyen cualquier factor potencialmente de alto riesgo o están situados en países no designados, ESCC Risk dirige el proceso de diligencia debida A&S y elabora un informe de análisis del riesgo A&S.
- Las conclusiones del análisis de riesgo A&S para las transacciones se incluyen en el paquete de solicitud de crédito, a través del cual se informa a los comités de admisión de riesgos y se toma una decisión.
- También se aplican otras normas y procedimientos relacionados con A&S en las decisiones de concesión de financiación de proyectos o de préstamos corporativos relacionados con proyectos.

En 2023, analizamos 41 proyectos que se encuentran dentro del alcance de los Principios de Ecuador (véase más detalle en tabla [8.7 'Principios de Ecuador'](#).)


### Protección de los derechos humanos

Nuestra política de banca responsable y sostenibilidad, aprobada por el consejo de administración, ilustra los compromisos ambientales, sociales y de gobierno de Santander, entre los que se incluye la protección de los derechos humanos de nuestros empleados, clientes, proveedores y las comunidades en las que operamos y en cumplimiento con los más altos estándares tales como los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos de Naciones Unidas (UNGP), o la declaración universal de derechos humanos, entre otros.


- Llevamos a cabo iniciativas para combatir la discriminación, el trabajo forzoso, la explotación infantil y afrentas a la dignidad de las personas, así como para preservar la libertad de asociación y la negociación colectiva, la salud de nuestros empleados y el empleo digno.

 Para más información, véase sección [4. 'Prácticas responsables con nuestros empleados'](#).

- Protegemos los derechos humanos de nuestros clientes mediante prácticas empresariales responsables y la protección de sus datos.

 Para más información, véase sección [5. 'Prácticas responsables con nuestros clientes'](#).

- Mejoramos nuestros cuestionarios y análisis ambientales, sociales y de derechos humanos a proveedores para el respeto de los derechos humanos a lo largo de nuestra cadena de suministro.


 Para más información, véase sección [7.5 'Prácticas responsables con nuestros proveedores'](#).

También estamos mejorando los cuestionarios sobre derechos humanos que incluyen los riesgos en la cadena de suministro a los clientes en el marco de la política de gestión de riesgos ESCC. Como resultado, se ha logrado un análisis reforzado de la exposición de los clientes a los riesgos sociales.

Evaluamos el impacto de los derechos humanos en las operaciones incluidas en el ámbito de aplicación de los Principios de Ecuador.

### Mecanismos de Reclamación

Para una protección adecuada de los derechos humanos en relación con la actividad del Grupo, contamos con Canal Abierto como mecanismo de resolución y en línea con los criterios recogidos en el principio 31 de los UNGP, accesible a través de <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/eseu/gui/105329/index.html>

 Para más información, véase sección [7.2 'Canales éticos'](#).

## 7.4 Cumplimiento sobre crimen financiero y relación con partidos políticos

GRI 205-2, 3-3, 415-1

SASB FN-AC-510a.1, FN-CB-510a.1, FN-IB-510a.1

### Financial crime compliance (FCC) para clientes vulnerables

Los procedimientos de debida diligencia de FCC con nuestros clientes respaldan el compromiso del Grupo de reducir el estigma en la prestación de servicios financieros a clientes vulnerables, con un marco de cumplimiento para que las unidades de negocio mitiguen el riesgo de delitos financieros de forma responsable. En 2023, Naciones Unidas destacó las prácticas líderes de Santander en su informe, *Strengthening Financial Inclusion to Protect Against Modern Slavery: Applying Lessons to Bank Forcibly Displaced Persons/ Refugees*. Tres de los cinco estudios incluidos en el informe fueron de Santander: Openbank, Santander España y Santander Polonia.

### FCC y la lucha contra los delitos ambientales

Los sectores de la industria de clientes con alta exposición a delitos ambientales se consideran 'restringidos' y sujetos a mayores requisitos de diligencia debida, y las herramientas de selección de clientes continúan incluyendo términos y contenidos específicos relacionados con delitos ambientales.

Santander participa en diversas alianzas público-privadas como parte del compromiso del Grupo para detectar, combatir y disuadir los delitos ambientales. Nuestro responsable del marco y políticas de prevención de delitos financieros continúa presidiendo el Diálogo del Sector Privado de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) trimestral sobre la disrupción de los delitos financieros relacionados con los delitos ambientales. El Diálogo se centró originalmente en los delitos forestales, pero a lo largo de 2023 se amplió para cubrir todos los delitos ambientales, reuniendo a instituciones financieras, autoridades competentes, unidades de investigación policial y organismos gubernamentales supranacionales para discutir el intercambio de inteligencia, tipologías y estrategias políticas para desbaratar las redes de delitos financieros detrás de todo el espectro de crímenes contra la naturaleza. En 2023, Santander también jugó un papel clave en el lanzamiento del capítulo latinoamericano del Grupo de Trabajo Financiero de United For Wildlife contra el comercio ilegal de vida silvestre.

### FCC para la lucha contra el soborno y la corrupción y formación

Incorporar el marco de cumplimiento antisoborno y corrupción (ABC, por sus siglas en inglés) del Grupo siguió siendo una prioridad en 2023, con un alto compromiso de funciones clave en el Grupo expuestas a riesgos ABC elevados, como *marketing* y patrocinios, gestión de proveedores y recursos humanos. La estrategia de formación continuó combinando formación de nivel básico con una formación más enfocada y personalizada para equipos específicos. A lo largo de 2023, se realizaron, además, sesiones de formación técnica sobre cumplimiento de sanciones, talleres de sensibilización sobre los riesgos ABC con el personal de adquisiciones y formación al consejo.

### Relación con partidos políticos

Banco Santander está comprometido con los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad en sus interacciones con partidos políticos y con otras entidades de carácter público y social que sean también de naturaleza política. Estos principios rechazan cualquier acto de corrupción por parte de los empleados y directivos del Grupo.

Desde 2016, nuestra política de financiación de partidos políticos (disponible en nuestra web corporativa), aprobada por la comisión ejecutiva de Banco Santander, aplica a nuestras subsidiarias en todo el mundo. La política prohíbe la realización de donaciones monetarias o en especie y contribuciones a procesos electorales. No obstante, permite el patrocinio especial por parte de las subsidiarias de eventos o actividades, siempre que hayan sido aprobados por la comisión ejecutiva del Grupo y sean consistentes con los objetivos y operaciones de Santander. Santander US participa en el Comité de Acción Política de Estados Unidos cumpliendo con la legislación estadounidense y con total transparencia.

En Grupo Santander la financiación de partidos políticos se considera excepcional y se realiza con carácter restrictivo, debiendo ser aprobada por la comisión ejecutiva del Grupo. La política prohíbe la condonación total o parcial de la deuda a partidos políticos y sus afiliados. Aunque se pueden negociar los términos de la deuda, el tipo de interés aplicado nunca puede estar por debajo de la tasa de mercado. Además, esta política aplica a los candidatos electorales en la medida en la que lo dispongan las leyes locales.



Para más información sobre crimen financiero, véase sección 7.2 'Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta' en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta'.

## 7.5 Prácticas responsables con nuestros proveedores

GRI 3-3, 204-1, 308-1, 414-1

Nuestra política de homologación de terceros establece una metodología corporativa que aplica a todos los países para que nuestros proveedores cumplan con los requerimientos mínimos exigidos por el Grupo. Además de criterios tradicionales en términos legales, fiscales, técnicos y éticos, incluye criterios específicos de sostenibilidad tales como los derechos humanos o la diversidad e inclusión en el caso de proveedores que prestan servicios de riesgo al Grupo. Los servicios de riesgo son aquellos servicios de proveedores que manejan datos muy sensibles, o bien aquellos en los que una eventual disrupción en sus servicios pueda suponer un perjuicio severo para el negocio.

### Crterios ESG en la evaluación de proveedores

En 2023, continuamos trabajando en los procesos para evaluar el cumplimiento de estándares ESG por parte de nuestros proveedores.

- 3.001 proveedores<sup>30</sup>, que representan el 43%<sup>31</sup> de aquellos que prestan servicios de riesgo<sup>32</sup>, han completado una certificación del Grupo<sup>33</sup> que incluye, entre otros, aspectos ESG como la existencia de códigos de conducta y de políticas anticorrupción, el reconocimiento de derechos humanos y laborales, u otros aspectos contemplados en estándares internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Se trabajó en la definición y puesta en marcha de una nueva metodología de homologación ESG que nos permitirá, durante el ejercicio 2024 clasificar a todos nuestros proveedores según su nivel de riesgo, evaluando a los mismos en cada caso según su criticidad.

La evaluación consiste en cuestionarios que valoran el cálculo de la huella de carbono, la inclusión de género y de personas con discapacidad, la flexibilidad en el trabajo, el salario mínimo y las prácticas de buen gobierno, entre otros factores.

En función de los resultados obtenidos se trabajará con los proveedores a través de planes de remediación y formación específica en la materia.

### Crterios ESG en las negociaciones con proveedores

En 2023, introdujimos criterios ESG en las licitaciones para determinadas taxonomías de productos y servicios con impacto ambiental y social.

Los criterios ESG requeridos en las licitaciones están relacionados con el producto y el servicio a prestar e incluyen aspectos como la huella de carbono de producto, el uso de materiales reciclados o renovables o la eficiencia energética, la usabilidad del producto por personas con discapacidad o la verificación del cumplimiento de responsabilidad social corporativa en la cadena de suministro.

### Acompañamiento a los proveedores en su transición sostenible

Hemos desarrollado iniciativas para acompañar a nuestros proveedores en su proceso de transformación y ayudarles a cumplir con los requisitos integrados en los marcos normativos nacional, europeo e internacional relativos a ESG:

- Trabajamos planes de acción en sostenibilidad de forma conjunta con nuestros proveedores más críticos con el objeto de mejorar su posición en ESG.
- Somos empresa impulsora del programa de capacitación de Pacto Mundial ayudando a nuestros proveedores a acceder a formación que promueva su conocimiento y que les facilite recursos sobre sostenibilidad.

### Otros aspectos relevantes

- Se pagaron 10.937 millones de euros a nuestros proveedores, de los cuales el 91% tienen su sede en la misma geografía donde adquirimos servicios; y representan el 94%<sup>34</sup> de nuestro volumen de facturación.
- En 2023, pusimos en marcha una herramienta corporativa que nos permitirá mejorar y estandarizar los procesos de certificación de nuestros proveedores de mayor riesgo en todos los países, en la revisión de los principales riesgos (ciberseguridad, continuidad de negocio, seguridad física, instalaciones y privacidad de datos), y que se ha complementado con riesgos adicionales (corrupción y soborno, integridad de la información, etc.).
- Fortalecimos los equipos especializados en los países para el análisis de criterios ESG en la negociación y la evaluación del riesgo ESG según la nueva metodología.
- Trabajamos para extender nuestros canales éticos para proveedores al resto de nuestros mercados principales.

<sup>30</sup> No se consideran las geografías con otros procesos de certificación locales que no incluyen revisión de criterios ESG similares (EE.UU., Perú, Colombia, Asia, Polonia y sucursales de negocio mayorista).

<sup>31</sup> El 57% restante, han sido exceptuados atendiendo a los criterios definidos en la Política de Homologación de Terceros del Grupo.

<sup>32</sup> Datos a cierre de noviembre.

<sup>33</sup> Esta certificación se realiza a través de cuestionarios específicos sobre diversas materias (incluidos temas ESG) y queda supedita a aprobación del foro local de proveedores correspondiente, en caso de que no se supere alguno de estos cuestionarios. De darse esta casuística, el foro valorará cada caso en función del apetito de riesgo del Grupo en la materia y los planes de acción que mitiguen ese riesgo.

<sup>34</sup> No se considera en el dato las geografías que tienen sistemas de pagos locales como Polonia, Uruguay y algunas sociedades de Santander Consumer Finance.



# 8. Nuestro progreso en cifras

GRI 2-4

<b>8.1 Contribución fiscal</b>	<b>73</b>		
Tabla 1. Total impuestos pagados	73		
<b>8.2 Clientes</b>	<b>74</b>		
Tabla 2. Clientes del Grupo	74		
Tabla 3. Cuadro de diálogo por canales	74		
Tabla 4. NPS Grupo	75		
Tabla 5. NPS por canal	75		
Tabla 6. Satisfacción de clientes	75		
Tabla 7. Reclamaciones totales recibidas	76		
<b>8.3 Inclusión financiera</b>	<b>76</b>		
Tabla 8. Personas incluidas financieramente	76		
Tabla 9. Microfinanzas	76		
<b>8.4 Apoyo a la comunidad</b>	<b>77</b>		
Tabla 10. Inversión en la comunidad	77		
Tabla 11. Logros y alcances	77		
<b>8.5 Empleados</b>	<b>78</b>		
Tabla 12. Empleados por entidades y género	78		
Tabla 13. Distribución funcional por género	78		
Tabla 14. Distribución de la plantilla por tramos de edad	##		
Tabla 15. Distribución por tipo de contrato	79		
Tabla 16. Promedio anual de contratos por sexo	79		
Tabla 17. Promedio anual de contratos por tramo de edad	80		
Tabla 18. Promedio anual de contratos por categoría profesional	80		
Tabla 19. Empleados que trabajan en su país de origen	80		
Tabla 20. Empleados con discapacidad	80		
Tabla 21. Cobertura de la plantilla por convenio colectivo	81		
		Tabla 22. Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad	81
		Tabla 23. Distribución de las nuevas incorporaciones por género	81
		Tabla 24. Distribución de despidos	82
		Tabla 25. Tasa de rotación externa por género	82
		Tabla 26. Tasa de rotación externa por tramos de edad	82
		Tabla 27. Remuneración por categoría profesional, género y ubicación geográfica	83
		Tabla 28. Remuneración media alta dirección	83
		Tabla 29. Ratio entre el salario mínimo anual legal por país	84
		Tabla 30. Formación	84
		Tabla 31. Horas de formación por categoría	85
		Tabla 32. Horas de formación por género	85
		Tabla 33. Tasa de absentismo por género y región	85
		Tabla 34. Tasa de accidentes	85
		Tabla 35. Salud y seguridad laboral	85
		<b>8.6 Apoyo a una transición verde</b>	<b>86</b>
		Tabla 36. Financiación verde	86
		Tabla 37. Emisiones financiadas de alineamiento	86
		Tabla 38. Huella ambiental	87
		<b>8.7 Principios de Ecuador</b>	<b>88</b>
		Tabla 39. Principios de Ecuador	88
		<b>8.8 Informe país por país (acorde GRI 207-4)s</b>	<b>89</b>
		Tabla 40. Informe país por país (acorde GRI 207-4)	89

## 8.1 Contribución fiscal

GRI 201-1

Los impuestos totales pagados por el Grupo en el ejercicio 2023 ascienden a 19.914 millones de euros, de los que 9.664 millones de euros corresponden a impuestos propios y el resto a impuestos recaudados de terceros en el desarrollo de nuestra actividad económica. El pago de impuestos, así como los beneficios obtenidos y los impuestos devengados, se produce en aquellas jurisdicciones donde el Grupo desarrolla su negocio.

Esto significa que por cada 100 euros de margen bruto se han ingresado 35 euros por impuestos, siendo 17 euros por el pago de impuestos propios soportados directamente por el Grupo y 18 euros por el pago de impuestos recaudados de terceros.

Los impuestos propios pagados directamente por el Grupo mostrados en la siguiente tabla forman parte del estado de flujos de caja y corresponden, fundamentalmente, al impuesto sobre el beneficio pagado en el ejercicio (5.214 millones de euros, que representa un tipo efectivo del 31,7%). También incluye el impuesto sobre el valor añadido (IVA) soportado no

recuperable, las contribuciones a la Seguridad Social a cargo del empleador y otros tributos soportados, como son los que gravan exclusivamente la actividad bancaria en España, Reino Unido, Polonia, Portugal, Brasil y Argentina, entre otros. La contribución impositiva correspondiente al total de los impuestos pagados directamente por el Grupo a las Administraciones públicas asciende al 58,7% del resultado antes de impuestos.

Los impuestos propios pagados y los registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias difieren habitualmente entre sí, debido a que la fecha de pago establecida por la normativa de cada país en numerosas ocasiones no coincide con la fecha de devengo del ingreso o de la operación gravada por el impuesto. Así, el gasto por impuesto sobre beneficios registrado en el ejercicio asciende a 4.276 millones de euros, que representa un tipo efectivo del 26% (véase nota 27 de la memoria consolidada).

### 1. Total impuestos pagados

millones de euros

2023					
Jurisdicción	Impuestos sobre el beneficio <sup>A</sup>	Otros impuestos	Impuestos pagados por el Grupo <sup>B</sup>	Impuestos de terceros <sup>C</sup>	Contribución total
España	323	1.310	1.633	1.642	3.275
Reino Unido	728	500	1.228	569	1.797
Portugal	302	190	492	220	712
Polonia	150	281	431	252	683
Alemania	173	90	263	2	265
Resto de Europa	518	282	800	(3)	797
<b>Total Europa</b>	<b>2.194</b>	<b>2.653</b>	<b>4.847</b>	<b>2.682</b>	<b>7.529</b>
Brasil	1.396	583	1.979	3.141	5.120
México	840	497	1.337	916	2.253
Chile	167	93	260	352	612
Argentina	54	389	443	2.186	2.629
Uruguay	57	100	157	50	207
Resto de Latinoamérica	48	20	68	16	84
<b>Total Latinoamérica</b>	<b>2.562</b>	<b>1.682</b>	<b>4.244</b>	<b>6.661</b>	<b>10.905</b>
Estados Unidos	446	111	557	898	1.455
Otros	12	4	16	9	25
<b>TOTAL</b>	<b>5.214</b>	<b>4.450</b>	<b>9.664</b>	<b>10.250</b>	<b>19.914</b>

A. Los impuestos sobre el beneficio del Grupo correspondientes al año 2022 ascendieron a 5.498 millones de euros.

B. El importe total de impuestos pagados por el Grupo de EUR 9.664 mm se desglosa como sigue: EUR 5.214 mm de impuesto sobre el beneficio, EUR 1.004 mm de IVA no recuperable y otros impuestos a las ventas, EUR 1.766 mm de impuestos sobre las nóminas a cargo del empleador, EUR 85 mm de impuestos sobre bienes inmuebles, EUR 224 mm de gravamen temporal sobre las entidades de crédito en España, EUR 385 mm en *bank levies* y EUR 986 mm en otros impuestos.

C. El importe total de Impuestos de terceros de EUR 10.250 mm se desglosa como sigue: EUR 2.946 mm de retenciones en nóminas y pagos a la Seguridad Social a cargo del empleado, EUR 768 mm de IVA recuperable, EUR 2.217 mm de retenciones en origen sobre el capital, EUR 310 mm de impuestos de no residentes, EUR 417 mm de IBI, EUR 217 mm de impuesto de sello, EUR 2.017 mm de impuestos asociados a la actividad financiera y EUR 1.358 mm de otros impuestos.

## 8.2 Clientes

GRI 2-26,2-29, F56

### 2. CLIENTES DEL GRUPO<sup>A</sup>

	2023	2022	var.
<b>Europa</b>	<b>46.293.433</b>	<b>45.563.811</b>	<b>2 %</b>
España	15.022.877	14.319.525	5 %
Reino Unido	22.480.761	22.402.482	— %
Portugal	2.908.192	2.922.944	(1) %
Polonia	5.877.433	5.696.967	3 %
Resto Europa <sup>B</sup>	4.170	221.894	(98) %
<b>Sudamérica</b>	<b>73.028.442</b>	<b>69.553.448</b>	<b>5 %</b>
Brasil <sup>C</sup>	62.804.350	60.117.170	4 %
Chile	4.052.314	3.577.094	13 %
Argentina	4.771.370	4.385.406	9 %
Resto Sudamérica <sup>D</sup>	1.400.408	1.473.778	(5) %
<b>Norteamérica</b>	<b>25.027.302</b>	<b>24.980.487</b>	<b>— %</b>
Estados Unidos <sup>E</sup>	4.510.043	4.523.339	— %
México	20.517.259	20.239.179	1 %
Resto Norteamérica <sup>F</sup>	0	217.969	(100) %
<b>Digital Consumer Bank</b>	<b>20.192.858</b>	<b>19.746.178</b>	<b>2 %</b>
Santander Consumer Finance <sup>G</sup>	17.665.556	17.793.206	(1) %
Santander Digital	2.527.302	1.952.972	29 %
<b>Total</b>	<b>164.542.034</b>	<b>159.843.924</b>	<b>3 %</b>

A. Cifras correspondientes al total de clientes. Los datos de 2022 se han redefinido para adaptarlos a los segmentos de información de 2023.

B. Incluye resto Banca Privada (BP) y Otros CIB Europa. En 2023 no se incluye Superdigital, debido a que es un negocio que se ha discontinuado.

C. Los clientes de Banca Privada se cuentan por grupos de decisión.

D. Incluye Uruguay, Perú y Colombia. En 2023 no se incluye Superdigital, debido a que es un negocio que se ha discontinuado.

E. Incluye BPI Miami.

F. En 2023 no se incluye Superdigital, debido a que es un negocio que se ha discontinuado.

G. SCF incluye clientes en todos los países europeos, incluido el Reino Unido.

### 3. CUADRO DE DIÁLOGO POR CANALES

	2023	2022	Var. 2023/2022 %.
<b>Oficinas</b>			
N.º de oficinas	8.518	9.019	(5,6)%
<b>Banca digital<sup>A</sup></b>			
Clientes digitales <sup>B</sup> (millones)	54,2	51,5	5,2 %

A. Santander Consumer Finance no incluido.

B. Se contabiliza una vez los clientes que utilizan tanto internet como banca móvil.

#### 4. NPS GRUPO

	2023	2022	2021	2020
Argentina	1	1	2	3
Brasil	4	3	1	2
Chile	1	1	1	1
Uruguay	2	2	2	3
España	3	2	2	2
Polonia	3	3	3	4
Portugal	2	2	3	1
Reino Unido	5	6	3	6
México	2	3	4	4
Estados Unidos	9	9	8	9

Net Promoter Score (NPS) para medir la satisfacción de clientes, auditado por Stiga/Deloitte.

Posición de Santander frente a sus competidores oficiales del Peer Group. Principales competidores por países: Argentina: Galicia, BBVA, ICBC, HSBC, Banco Macro, Banco de la Nación; Brasil: Itaú, CEF, Bradesco, Banco do Brasil; Chile: BCI, Banco de Chile, Itaú, Scotiabank, Banco Estado; Uruguay: Brou, Itaú, BBVA, Scotiabank; España: BBVA, Caixabank, Sabadell, Bankia, Unicaja; Polonia: ING, Millenium, MBank, Bank Polski, Bank Pekao, BNP Paribas; Portugal: BPI, Millenium BCP, CGD, Novo Banco; Reino Unido: Nationwide, Barclays, Halifax, NatWest, Lloyds, HSBC, TSB, RBS; México: Scotiabank, Banorte, HSBC, Banamex; EE.UU.: JP Morgan, Bank of America, Capital One, PNC, M&T Bank, TD Bank, Citigroup, Citizens, Wells Fargo.

#### 5. NPS DE GRUPO POR CANAL<sup>A</sup>

	2023	2022	2021
Oficina	70	66	64
Contact center	72	60	43
Internet <sup>B</sup>	67	62	58
Móvil	67	65	69

A. NPS interno. Datos mensuales, última información disponible de diciembre 2023 (puede variar a lo largo del año). Obtenido mediante encuestas realizadas a clientes durante las 48 h siguientes a su interacción con el Banco por cada uno de los canales. Se presenta una media ponderada por clientes activos a nivel Grupo.

B. Internet: No incluye Chile y Uruguay.

#### 6. SATISFACCIÓN DE CLIENTES<sup>A</sup>

	2023	2022	2021	2020
Argentina	92	93	91	90
Brasil	88	88	n/a	89
Chile	89	90	90	87
Uruguay	95	97	96	93
España	89	89	84	87
Polonia	95	95	96	99
Portugal	86	90	90	86
Reino Unido	96	96	95	94
México	98	94	94	95
Estados Unidos	89	89	88	87
<b>Grupo<sup>B</sup></b>	<b>91</b>	<b>92</b>	<b>92</b>	<b>91</b>

A. Satisfacción neta del cliente: cálculo del 100% de los clientes menos porcentaje de clientes insatisfechos.

B. Media lineal de la satisfacción neta de todas las geografías.

## 7. RECLAMACIONES TOTALES RECIBIDAS<sup>A</sup>

	2023	2022	2021
España <sup>B</sup>	88.326	76.272	120.953
Portugal <sup>C</sup>	4.789	3.584	3.570
Reino Unido <sup>D</sup>	25.309	20.624	20.069
Polonia <sup>E</sup>	6.272	5.169	5.179
Brasil	207.211	215.906	195.340
México	68.565	70.100	82.033
Chile	8.441	7.873	8.009
Argentina	5.525	5.294	5.013
Estados Unidos <sup>F</sup>	5.712	1.717	3.205
SCF <sup>G</sup>	33.074	29.777	35.215

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

B. España incrementa únicamente por un repunte en las reclamaciones de gastos de formalización de hipotecas, teniendo una reducción generalizada en el resto de casuísticas. Incluye Open bank S. A.

C. Portugal se incrementa principalmente por la subida de tipos de interés y el incremento de coste de vida impactando especialmente en hipotecas.

D. En Reino Unido se han incluido los seguros, una vez que están normalizadas las reclamaciones por seguros de protección personal (SPP).

E. Polonia ha incrementado por cambios de términos y condiciones y operativas.

F. Estados Unidos ha incorporado al reporte la unidad de Santander Consumer.

G. El aumento en SCF se debe principalmente a las reclamaciones por la reducción de los costes iniciales en caso de reembolso anticipado del CQS (cessione del quinto dello stipendi) en SCF Italia y la gestión discrecional de comisiones en SCF UK.

## 8.3 Inclusión financiera

GRI 203-1, 203-2, 413-1

### 8.1 Personas incluidas financieramente<sup>A</sup>

millones de personas (Acumulado desde 2023)	2023
Acceso	1,0
Financiación	0,8
<b>Total</b>	<b>1,8</b>

A. Durante el 2023 se ha lanzado un nuevo compromiso público de personas incluidas financieramente que considera las iniciativas de Acceso y Financiación (el compromiso previo incluía también Educación financiera). A consecuencia de lo anterior, la metodología de cálculo de las personas incluidas financieramente se ha redefinido, y la diferencia con el año anterior no permite una comparabilidad completa (-0,2 millones). Los datos de 2023 reflejan solo las nuevas personas incluidas financieramente vs. año anterior (personas únicas).

### 8.2 Personas ayudadas a través de programas de educación financiera<sup>A,B</sup>

millones de personas	2023	2022	2021
Educación financiera	11,5	2,7	1,3

A. A consecuencia de lo explicado en la tabla anterior, la metodología para calcular el número de personas ayudadas a través de iniciativas de educación financiera se ha redefinido, y la diferencia con años anteriores no es comparable. El dato de 2023 incluye nuevas iniciativas en redes sociales para promover la educación financiera, lo que hace que el dato se incremente significativamente año contra año.

B. Personas únicas. Cada año se añaden solo las nuevas personas ayudadas..

## 9. Microfinanzas<sup>A</sup>

millones de euros y personas	2023	2022	2021
Total crédito desembolsado	1.172,3	950,0	571,0
Total microemprendedores apoyados	1,2	1,6	1,0

A. El aumento de crédito se debe principalmente al compromiso del banco por expandir sus programas de microfinanzas en Latinoamérica.

## 8.4 Apoyo a la comunidad

GRI 203-1, 203-2, 413-1, FS7

### 10. Inversión en la comunidad

En Banco Santander medimos nuestra inversión en acción social según la metodología Business for Societal Impact (B4SI), referente internacional para el Global Reporting Initiative (GRI), el S&P Dow Jones Sustainability Index y otros estándares e índices.

millones de euros	2023	2022	2021
Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento	105	100	106
Otras iniciativas locales de apoyo a la comunidad	69	63	46
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>163</b>	<b>152</b>

### 11. Logros y alcances

Hemos desarrollado metodologías internas para medir los beneficiarios y las personas ayudadas de nuestro programa Santander Universidades y nuestras iniciativas de apoyo a la comunidad local, respectivamente.

#### 11.1 Personas ayudadas a través de Santander Universidades

Personas ayudadas	2023	2022	2021
Educación <sup>A</sup>	28.849	49.490	40.632
Empleabilidad <sup>B</sup>	463.045	195.798	98.480
Emprendimiento <sup>A</sup>	7.036	20.739	23.120
<b>Total</b>	<b>498.930</b>	<b>266.027</b>	<b>162.232</b>

A. Las variaciones en programas de Educación y Emprendimiento responden a una reclasificación de programas derivada de la nueva taxonomía de Santander Universidades aprobada en 2023 y alineada con la metodología interna de Personas Ayudadas. Esta nueva taxonomía incluye también un factor de corrección del 10% sobre el dato total consolidado en el ejercicio para evitar duplicidades.

B. El incremento de personas ayudadas en programas de Empleabilidad se debe, principalmente, a la ampliación de nuestra oferta programática a nuevas tipologías de cursos como parte de la estrategia de Santander Universidades para apoyar la empleabilidad. Además se tienen en cuenta también los cambios en la taxonomía para alinearse con la metodología interna de Personas Ayudadas.

#### 11.2 Personas ayudadas a través de otras iniciativas locales<sup>A</sup>

millones de personas	2023	2022	2021
Educación infantil	0,6	0,4	0,8
Bienestar social	1,0	0,9	1,3
Cultura y arte	0,1	0,0	0,0
Otros	0,5	1,0	0,0
<b>Total</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>2,1</b>

A. La naturaleza y profundidad de las iniciativas es muy diversa, tanto entre ellas como comparando con las iniciativas de Santander Universidades.



## 8.5 Empleados

GRI 2-7, 2-30, 202-1, 202-2, 401-1, 403-9, 403-10, 404-1, 405-1, 405-2

SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1, FN0102-06

### 12. EMPLEADOS POR ENTIDADES Y GÉNERO<sup>A</sup>

Geografías	N.º empleados		% hombres		% mujeres	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
España	35.266	34.153	53	52	47	48
Brasil	57.868	55.632	46	44	54	56
Chile	9.576	9.544	44	44	56	56
Polonia	13.361	13.053	34	33	66	67
Argentina	8.365	8.228	51	52	49	48
México	31.239	29.389	47	47	53	53
Portugal	5.303	5.251	51	51	49	49
Reino Unido	24.221	22.905	47	45	53	55
EE.UU.	12.579	13.971	44	43	56	57
Otras	14.986	14.336	51	50	49	50
<b>Total</b>	<b>212.764</b>	<b>206.462</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>53</b>	<b>54</b>

A. Los datos de empleados se presentan a cierre de ejercicio y desglosados atendiendo a criterio geográfico (datos 2022 han sido actualizados a este criterio), no siendo por tanto comparables a los incluidos en el capítulo 'Informe económico y financiero', que se presentan por criterios de gestión.

### 13.1 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR GÉNERO 2023<sup>A</sup>

	Nivel directivo senior <sup>B</sup>			Otro nivel directivo <sup>C</sup>			Resto de plantilla								
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total						
Europa	1.073	68,2%	500	31,8%	1.573	10.704	58,4%	7.629	41,6%	18.333	31.413	45,2%	38.062	54,8%	69.475
Norteamérica	202	71,1%	82	28,9%	284	3.778	60,0%	2.522	40,0%	6.300	16.387	43,7%	21.111	56,3%	37.498
Sudamérica	305	68,4%	141	31,6%	446	3.878	58,9%	2.708	41,1%	6.586	32.709	45,3%	39.560	54,7%	72.269
<b>Total Grupo</b>	<b>1.580</b>	<b>68,6%</b>	<b>723</b>	<b>31,4%</b>	<b>2.303</b>	<b>18.360</b>	<b>58,8%</b>	<b>12.859</b>	<b>41,2%</b>	<b>31.219</b>	<b>80.509</b>	<b>44,9%</b>	<b>98.733</b>	<b>55,1%</b>	<b>179.242</b>

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. Incluye Group Sr.Executive VP, Executive VP y VP.

C. La variación en directivos incluye el efecto de la reclasificación interna y la armonización de los niveles directivos de los empleados llevada a cabo en todo el Grupo Santander.

### 13.2 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR GÉNERO 2022<sup>A</sup>

	Nivel directivo senior <sup>B</sup>			Otro nivel directivo			Resto de plantilla								
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total						
Europa	1.093	69,6%	478	30,4%	1.571	6.779	63,5%	3.893	36,5%	10.672	33.041	44,7%	40.919	55,3%	73.960
Norteamérica	221	77,0%	66	23,0%	287	1.334	68,2%	621	31,8%	1.955	18.300	44,3%	23.055	55,7%	41.355
Sudamérica	320	70,5%	134	29,5%	454	3.147	60,0%	2.096	40,0%	5.243	31.108	43,8%	39.857	56,2%	70.965
<b>Total Grupo</b>	<b>1.634</b>	<b>70,7%</b>	<b>678</b>	<b>29,3%</b>	<b>2.312</b>	<b>11.260</b>	<b>63,0%</b>	<b>6.610</b>	<b>37,0%</b>	<b>17.870</b>	<b>82.449</b>	<b>44,3%</b>	<b>103.831</b>	<b>55,7%</b>	<b>186.280</b>

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. El incremento de mujeres en la categoría directivos senior se debe al progresivo cumplimiento del compromiso público de Banca Responsable de Mujeres en posiciones directivas senior, que aspira a tener un 35% de mujeres en la alta dirección en 2025.

### 14.1 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TRAMOS DE EDAD 2023<sup>A</sup>

Número y % sobre el total	<= 25 años		26-35 años		36-45 años		46-50 años		> 50 años	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Europa	5.563	6,22%	19.992	22,37%	29.111	32,57%	14.320	16,02%	20.395	22,82%
Norteamérica	5.206	11,81%	17.859	40,51%	11.713	26,57%	3.427	7,77%	5.877	13,33%
Sudamérica	12.311	15,52%	30.516	38,48%	24.156	30,46%	6.101	7,69%	6.217	7,84%
<b>Total Grupo</b>	<b>23.080</b>	<b>10,85%</b>	<b>68.367</b>	<b>32,13%</b>	<b>64.980</b>	<b>30,54%</b>	<b>23.848</b>	<b>11,21%</b>	<b>32.489</b>	<b>15,27%</b>

A. Datos a cierre de ejercicio.

## 14.2 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TRAMOS DE EDAD 2022<sup>A</sup>

Número y % sobre el total

	<= 25 años		26-35 años		36-45 años		46-50 años		> 50 años	
Europa	4.875	5,66%	19.393	22,49%	29.500	34,22%	13.775	15,98%	18.660	21,65%
Norteamérica	5.114	11,73%	17.634	40,45%	11.430	26,22%	3.448	7,91%	5.971	13,70%
Sudamérica	12.306	16,05%	29.663	38,69%	23.034	30,05%	5.863	7,65%	5.796	7,56%
<b>Total Grupo</b>	<b>22.295</b>	<b>10,80%</b>	<b>66.690</b>	<b>32,30%</b>	<b>63.964</b>	<b>30,98%</b>	<b>23.086</b>	<b>11,18%</b>	<b>30.427</b>	<b>14,74%</b>

A. Datos a cierre de ejercicio.

## 15.1. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO 2023<sup>A</sup>

	Fijo/Tiempo completo			Fijo/Tiempo parcial						
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total				
Europa	40.888	51,4%	38.681	48,6%	79.569	860	13,7%	5.434	86,3%	6.294
Norteamérica	20.216	46,5%	23.246	53,5%	43.462	107	21,7%	386	78,3%	493
Sudamérica <sup>B</sup>	36.654	46,6%	41.962	53,4%	78.616	27	33,3%	54	66,7%	81
<b>Total Grupo</b>	<b>97.758</b>	<b>48,5%</b>	<b>103.889</b>	<b>51,5%</b>	<b>201.647</b>	<b>994</b>	<b>14,5%</b>	<b>5.874</b>	<b>85,5%</b>	<b>6.868</b>

	Temporal /Tiempo completo			Temporal/Tiempo parcial						
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total				
Europa	1.270	40,6%	1.855	59,4%	3.125	172	43,8%	221	56,2%	393
Norteamérica	44	35,5%	80	64,5%	124	0	0,0%	3	100,0%	3
Sudamérica <sup>B</sup>	211	35,2%	389	64,8%	600	0	0,0%	4	100,0%	4
<b>Total Grupo</b>	<b>1.525</b>	<b>39,6%</b>	<b>2.324</b>	<b>60,4%</b>	<b>3.849</b>	<b>172</b>	<b>43,0%</b>	<b>228</b>	<b>57,0%</b>	<b>400</b>

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. Desde 2023 el tipo de contrato en unidades del contact center de Brasil se computan como 'tiempo completo', teniendo en cuenta la jornada estándar de convenio de 6 horas.

## 15.2. DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO 2022<sup>A</sup>

	Fijo/Tiempo completo			Fijo/Tiempo parcial						
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total				
Europa	38.361	50,7%	37.371	49,3%	75.732	783	12,8%	5.332	87,2%	6.115
Norteamérica	19.408	45,7%	23.054	54,3%	42.462	104	23,2%	345	76,8%	449
Sudamérica	33.232	46,4%	38.409	53,6%	71.641	1.074	23,5%	3.499	76,5%	4.573
<b>Total Grupo</b>	<b>91.001</b>	<b>47,9%</b>	<b>98.834</b>	<b>52,1%</b>	<b>189.835</b>	<b>1.961</b>	<b>17,6%</b>	<b>9.176</b>	<b>82,4%</b>	<b>11.137</b>

	Temporal /Tiempo completo			Temporal/Tiempo parcial						
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total				
Europa	1.608	40,4%	2.372	59,6%	3.980	161	42,8%	215	57,2%	376
Norteamérica	339	49,8%	342	50,2%	681	3	60,0%	2	40,0%	5
Sudamérica	245	61,7%	152	38,3%	397	24	47,1%	27	52,9%	51
<b>Total Grupo</b>	<b>2.192</b>	<b>43,3%</b>	<b>2.866</b>	<b>56,7%</b>	<b>5.058</b>	<b>188</b>	<b>43,5%</b>	<b>244</b>	<b>56,5%</b>	<b>432</b>

A. Datos a cierre de ejercicio.

## 16. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	95.851	104.281	200.133	88.260	97.216	185.476
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	1.052	6.080	7.132	1.924	9.199	11.123
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	1.516	2.310	3.826	1.921	2.545	4.466
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	179	245	424	176	275	451
<b>Total Grupo</b>	<b>98.598</b>	<b>112.916</b>	<b>211.514</b>	<b>92.281</b>	<b>109.235</b>	<b>201.516</b>

### 17.1. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR TRAMO DE EDAD 2023

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	19.753	64.064	62.171	22.962	31.183	200.133
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	643	1.567	2.261	793	1.867	7.132
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	820	1.682	854	207	264	3.826
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	131	137	84	23	50	424
<b>Total Grupo</b>	<b>21.347</b>	<b>67.450</b>	<b>65.370</b>	<b>23.985</b>	<b>33.363</b>	<b>211.514</b>

### 17.2. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR TRAMO DE EDAD 2022

	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	> 50 años	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	16.667	59.627	60.092	21.592	27.498	185.476
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	3.169	2.554	2.649	904	1.847	11.123
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	1.153	1.966	893	208	246	4.466
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	150	144	83	16	58	451
<b>Total Grupo</b>	<b>21.139</b>	<b>64.291</b>	<b>63.717</b>	<b>22.720</b>	<b>29.649</b>	<b>201.516</b>

### 18. PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2023				2022			
	Nivel directivo senior	Otro nivel directivo	Resto de plantilla	Total	Nivel directivo senior	Otro nivel directivo	Resto de plantilla	Total
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	2.262	31.531	166.340	200.133	2.194	16.304	166.978	185.476
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo parcial	6	456	6.669	7.132	7	163	10.953	11.123
Empleados con contrato temporal a tiempo completo	18	382	3.426	3.826	20	104	4.342	4.466
Empleados con contrato temporal a tiempo parcial	0	83	341	424	0	17	434	451
<b>Total Grupo</b>	<b>2.287</b>	<b>32.452</b>	<b>176.776</b>	<b>211.514</b>	<b>2.221</b>	<b>16.588</b>	<b>182.707</b>	<b>201.516</b>

### 19. EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN SU PAÍS DE ORIGEN<sup>A,B</sup>

%	Directivos		Resto empleados		Total	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Europa	90,21	88,22	91,26	94,33	91,03	94,22
Norteamérica	77,73	91,29	94,15	99,69	91,70	99,63
Sudamérica	97,06	91,85	98,23	98,23	98,12	98,19
<b>Total Grupo</b>	<b>89,20</b>	<b>89,32</b>	<b>94,68</b>	<b>96,92</b>	<b>93,81</b>	<b>96,84</b>

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. Recopilamos el país de nacimiento, siguiendo a las normativas y exigibilidad locales, en la mayoría de nuestras unidades. Los trabajadores que prefirieron no revelar esta información (que representan 17.8% del total principalmente en Polonia, Reino Unido y Estados Unidos) se contabilizan, como nacidos en el país en el que están empleados a final de año.

### 20.1 EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD<sup>A,B</sup>

%	2023	2022
Europa	2,19	1,98
Norteamérica	0,92	0,67
Sudamérica	2,94	2,80
<b>Total Grupo</b>	<b>2,21</b>	<b>1,99</b>

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. En geografías como US y UK se contabilizan los empleados con discapacidad mediante auto identificación.

## 20.2 EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD<sup>A,B</sup>

N.º empleados	2023	2022
España	570	564
Resto	4.131	3.550
<b>Total Grupo</b>	<b>4.701</b>	<b>4.114</b>

A. Datos a cierre de ejercicio.

B. En geografías como US y UK se contabilizan los empleados con discapacidad mediante auto identificación.

## 21. COBERTURA DE LA PLANTILLA POR CONVENIO COLECTIVO<sup>A</sup>

Países	2023		2022	
	%	N.º empleados	%	N.º empleados
España	99,95	35.247	99,94	34.132
Brasil	96,77	55.998	97,18	54.061
Chile	100,00	9.576	99,48	9.494
Polonia	0,00	0	0,00	0
Argentina	81,06	6.781	86,05	7.080
México	28,24	8.823	27,64	8.122
Portugal	88,25	4.680	90,46	4.750
Reino Unido	99,32	24.057	96,63	22.134
EE.UU.	0,00	0	0,00	0
Otras unidades de negocio	37,51	5.621	45,98	6.592
<b>Total Grupo</b>	<b>70,3</b>	<b>149.575</b>	<b>70,89</b>	<b>146.365</b>

A. Datos a cierre de ejercicio. Los datos de empleados se presentan desglosados atendiendo a criterio geográfico (datos 2022 han sido actualizados a este criterio).

## 22.1 DISTRIBUCIÓN DE LAS NUEVAS INCORPORACIONES POR TRAMOS DE EDAD 2023<sup>A</sup>

% del total	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	>50 años
Europa	25,61	40,44	20,75	6,32	6,87
Norteamérica	29,44	44,68	16,94	4,40	4,53
Sudamérica	32,23	42,37	18,94	3,57	2,89
<b>Total Grupo</b>	<b>29,79</b>	<b>42,40</b>	<b>18,95</b>	<b>4,50</b>	<b>4,35</b>

A. En 2023 se han unificado los criterios de cálculo y sistemas para en todas las geografías.

## 22.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS NUEVAS INCORPORACIONES POR TRAMOS DE EDAD 2022<sup>A</sup>

% del total	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	>50 años
Europa	31,23	39,98	19,94	4,84	4,02
Norteamérica	34,00	40,65	16,22	4,04	5,09
Sudamérica	41,69	38,02	15,59	2,54	2,15
<b>Total Grupo</b>	<b>37,01</b>	<b>39,20</b>	<b>16,88</b>	<b>3,52</b>	<b>3,39</b>

A. Reino Unido categoriza todas las altas de empleados como nuevas incorporaciones.

## 23. NUEVAS INCORPORACIONES SOBRE PLANTILLA POR GÉNERO<sup>A</sup>

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa	14,66%	12,79%	13,68%	15,10%	13,55%	14,28%
Norteamérica	26,74%	22,27%	24,31%	30,00%	26,42%	28,05%
Sudamérica	27,84%	28,29%	28,09%	28,97%	31,02%	30,10%
<b>Total Grupo</b>	<b>21,97%</b>	<b>20,71%</b>	<b>21,29%</b>	<b>23,23%</b>	<b>22,92%</b>	<b>23,06%</b>

A. Reino Unido categoriza todas las altas de empleados como nuevas incorporaciones.

## 24. DISTRIBUCIÓN DE DESPIDOS<sup>A</sup>

### Por género y función

	2023						2022					
	Hombres	% <sup>B</sup>	Mujeres	% <sup>B</sup>	Total	% <sup>B</sup>	Hombres	% <sup>B</sup>	Mujeres	% <sup>B</sup>	Total	% <sup>B</sup>
Nivel directivo senior	57	3,58%	18	2,63%	75	3,28%	58	3,55%	17	2,51%	75	3,24%
Otro nivel directivo <sup>C</sup>	759	4,17%	612	4,72%	1.371	4,22%	378	3,36%	216	3,27%	594	3,32%
Resto de plantilla	5.226	6,89%	7.497	7,77%	12.723	7,20%	5.771	7,00%	7.837	7,55%	13.608	7,31%
<b>Total Grupo</b>	<b>6.042</b>	<b>6,13%</b>	<b>8.127</b>	<b>7,20%</b>	<b>14.169</b>	<b>6,70%</b>	<b>6.207</b>	<b>6,51%</b>	<b>8.070</b>	<b>7,26%</b>	<b>14.277</b>	<b>6,92%</b>

### Por género y edad

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<= 25 años	960	1.547	2.507	1.002	1.546	2.548
26 a 35 años	2.100	2.608	4.708	2.025	2.719	4.744
36 a 45 años	1.609	2.308	3.917	1.539	2.229	3.768
46 a 50 años	502	619	1.121	558	594	1.152
> de 50 años	871	1.045	1.916	1.083	982	2.065
<b>Total Grupo</b>	<b>6.042</b>	<b>8.127</b>	<b>14.169</b>	<b>6.207</b>	<b>8.070</b>	<b>14.277</b>

A. Despido: la extinción unilateral por decisión de la empresa de un contrato de trabajo no sujeto en su vencimiento a término. El concepto incluye las bajas incentivadas en el marco de procesos de reestructuración.

B. Porcentaje que expresa la cifra de despidos sobre el total de empleados de cada grupo.

C. La variación en directivos incluye el efecto de la reclasificación interna y la armonización de los niveles directivos de los empleados llevada a cabo en todo el Grupo Santander.

## 25. TASA DE ROTACIÓN EXTERNA POR GÉNERO<sup>A</sup>

%	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa	9,60	10,49	10,07	10,36	10,30	10,33
Norteamérica	25,31	23,29	24,21	31,28	28,35	29,68
Sudamérica	22,88	29,37	26,41	24,68	30,89	28,09
<b>Total Grupo</b>	<b>17,69</b>	<b>20,40</b>	<b>19,14</b>	<b>19,90</b>	<b>21,93</b>	<b>20,99</b>

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

### 26.1 TASA DE ROTACIÓN EXTERNA POR TRAMOS DE EDAD<sup>A</sup> 2023

% sobre el total						
	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	>50 años	Total
Europa	28,31	15,38	7,30	4,57	8,45	10,07
Norteamérica	39,96	25,87	19,06	18,75	20,74	24,21
Sudamérica	51,95	25,17	20,17	16,25	18,71	26,41
<b>Total Grupo</b>	<b>43,94</b>	<b>22,55</b>	<b>14,26</b>	<b>9,68</b>	<b>12,72</b>	<b>19,14</b>

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

### 26.2 TASA DE ROTACIÓN EXTERNA POR TRAMOS DE EDAD<sup>A</sup> 2022

% sobre el total						
	<= 25 años	26-35 años	36-45 años	46-50 años	>50 años	Total
Europa	31,10	16,62	6,96	4,27	8,29	10,33
Norteamérica	60,66	30,29	21,09	20,04	23,38	29,68
Sudamérica	51,78	27,80	20,06	16,65	22,76	28,09
<b>Total Grupo</b>	<b>49,29</b>	<b>25,21</b>	<b>14,20</b>	<b>9,77</b>	<b>14,00</b>	<b>20,99</b>

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

## 27. REMUNERACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL, GÉNERO Y UBICACIÓN CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS<sup>A</sup>

	Nivel directivo senior <sup>B</sup>				Otro nivel directivo			
	Hombres	Mujeres	Ratio GPG (Mediana) <sup>C</sup>	Ratio GPG-SAB (Mediana) <sup>D</sup>	Hombres	Mujeres	Ratio GPG (Mediana) <sup>C</sup>	Ratio GPG-SAB (Mediana) <sup>D</sup>
Europa	498.350	348.263	18,8%	13,3%	147.649	108.662	15,1%	15,1%
Norteamérica	796.406	576.925	29,0%	13,7%	150.795	97.475	29,3%	30,5%
Sudamérica	584.353	325.287	35,6%	20,0%	158.856	134.045	12,7%	9,9%
<b>Total Grupo</b>	<b>550.670</b>	<b>368.162</b>	<b>28,0%</b>	<b>17,9%</b>	<b>150.169</b>	<b>108.384</b>	<b>20,0%</b>	<b>18,8%</b>
Remuneración media 2023	493.914				134.691			
Remuneración media 2022	469.180				132.943			
Variación 2023 vs. 2022 (%)	5,3				1,3			

	Resto de plantilla				Total Grupo				Total empleados
	Hombres	Mujeres	Ratio GPG (Mediana) <sup>C</sup>	Ratio GPG-SAB (Mediana) <sup>D</sup>	Hombres	Mujeres	Ratio GPG (Mediana) <sup>C</sup>	Ratio GPG-SAB (Mediana) <sup>D</sup>	
Europa	54.880	43.839	17,9%	16,3%	80.843	52.404	22,4%	19,8%	65.983
Norteamérica	51.546	36.278	19,8%	22,6%	74.118	43.176	30,2%	28,0%	57.110
Sudamérica	30.464	22.611	21,8%	24,5%	40.607	25.735	25,9%	29,1%	32.666
<b>Total Grupo</b>	<b>44.223</b>	<b>33.846</b>	<b>23,3%</b>	<b>22,4%</b>	<b>64.318</b>	<b>40.310</b>	<b>27,8%</b>	<b>29,0%</b>	<b>51.535</b>
Remuneración media 2023	38.516		64.318		40.310		27,8%		51.535
Remuneración media 2022	38.276		60.793		37.606		30,2%		48.232
Variación 2023 vs. 2022 (%)	0,6%		5,8%		7,2%		(7,8%)		6,8%

### Por tramos de edad

	<= 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 50 años	>50 años	Total
Remuneración media 2023	14.792	29.882	51.887	70.415	79.958	51.535
Remuneración media 2022	14.060	27.551	48.002	65.336	74.744	48.232
Variación 2023 vs. 2022 (%)	5,2%	8,5%	8,1%	7,8%	7,0%	6,8%

A. La remuneración media total de los empleados incluye los conceptos de salario base anual, pensiones y remuneración variable concedida en el ejercicio.

B. Incluye Group Sr. Executive VP, Executive VP y VP.

C. Ratio GPG (Mediana) incluye los conceptos de salario base anual y remuneración variable concedida en el ejercicio. La brecha salarial entre hombres y mujeres disminuye por segundo año consecutivo y se convierte en el dato histórico más bajo.

D. Ratio GPG - SAB (Mediana) incluye el concepto de salario base anual concedido en el ejercicio.

### 28.1 REMUNERACIÓN MEDIA DE LA ALTA DIRECCIÓN (con variable de abono inmediato y diferido no sujeto a objetivos a largo plazo)

Miles de euros	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Consejeros ejecutivos	8.257	11.544	9.900	9.086	11.001	10.044
Consejeros no ejecutivos	368	327	352	285	304	292
Alta dirección	4.112	1.645	3.583	4.365	1.574	3.767

### 28.2 REMUNERACIÓN VARIABLE MEDIA DE LA ALTA DIRECCIÓN SUJETA A OBJETIVOS A LARGO PLAZO (valor razonable)

Miles de euros	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Consejeros ejecutivos	1.537	2.243	1.890	1.436	2.128	1.782
Alta dirección <sup>A</sup>	563	189	483	597	191	510

A. Adicionalmente, un miembro de la alta dirección recibió un Incentivo para la Transformación Digital de PagoNxt S.L. por importe de 200.000 euros. En 2022, un miembro de la alta dirección también recibió un incentivo para la Transformación Digital de PagoNxt S.L. por importe de 500.000 euros.



## 28.3 COMPOSICIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Consejeros ejecutivos	1	1	2	1	1	2
Consejeros no ejecutivos	8	5	13	8	5	13
Alta dirección	11	3	14	11	3	14

## 29.1. RATIO ENTRE EL SALARIO MÍNIMO ANUAL LEGAL POR PAÍS 2023<sup>A</sup>

	% sobre el mínimo legal		
	Hombres	Mujeres	% sobre el mínimo legal
Argentina	315%	315%	315%
Brasil	121%	121%	121%
Chile	213%	213%	213%
EE.UU.	276%	276%	276%
España	141%	141%	141%
México	100%	100%	100%
Polonia	101%	101%	101%
Portugal	184%	184%	184%
Reino Unido <sup>B</sup>	112%	112%	112%

A. El menor salario pagado por las sociedades en el país sobre el salario mínimo legal del país.

B. Desde 2023 para Reino Unido se considera como salario mínimo legal el correspondiente a empleados mayores de 23, que es superior al de +18 y aprendices considerado en 2022.

## 29.2. RATIO ENTRE EL SALARIO MÍNIMO ANUAL LEGAL POR PAÍS 2022<sup>A,B</sup>

	% sobre el mínimo legal		
	Hombres	Mujeres	% sobre el mínimo legal
Argentina	377%	377%	377%
Brasil	241%	241%	241%
Chile	160%	140%	150%
EE.UU.	234%	232%	233%
España	154%	150%	152%
México	145%	145%	145%
Polonia	100%	100%	100%
Portugal	170%	170%	170%
Reino Unido	223%	223%	223%

A. El menor salario pagado por las sociedades en el país sobre el salario mínimo legal del país.

B. En 2022 sólo se tuvieron en cuenta los empleados de Banco Santander Brasil, Banco Santander Chile y Banco Santander México; y desde 2023 hemos comparado también los empleados del resto de sociedades en esos tres países

## 30. FORMACIÓN

	2023	2022
Total de horas de formación	6.067.569	6.884.251
% empleados formados <sup>A</sup>	89,48	100,00
Total asistentes	6.775.921	5.748.422
Horas de formación por empleado <sup>B</sup>	28,69	33,34
Inversión total en formación <sup>C</sup>	60.162.751	71.630.151
Inversión por empleado	284,44	346,94
Coste por hora	9,92	10,40
% mujeres participantes	50,42	55,18
Evaluación de satisfacción (sobre 10)	8,93	9,81

A. Se calculan con respecto a la plantilla a cierre de cada ejercicio.

B. Se calculan con respecto a la plantilla media de cada ejercicio.

C. La disminución en la inversión en formación se debe a que Banco Santander trata de optimizar los recursos invertidos mediante el aumento de la formación e-learning.

### 31. HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA

	2023		2022	
	N.º horas	Promedio	N.º horas	Promedio
Nivel directivo senior	77.889	34,06	87.353	37,78
Otro nivel directivo	857.455	26,42	493.474	27,61
Resto de plantilla	5.132.225	29,03	6.303.424	33,84
<b>Total Grupo</b>	<b>6.067.569</b>	<b>28,69</b>	<b>6.884.251</b>	<b>33,34</b>

### 32. HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO

	2023	2022
	Promedio	Promedio
Hombres	29,6	33,15
Mujeres	27,88	33,51
<b>Total Grupo</b>	<b>28,69</b>	<b>33,34</b>

### 33. TASA DE ABSENTISMO POR GÉNERO Y REGIÓN<sup>A,B,C,D</sup>

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa	2,13	4,55	3,39	2,68	5,36	4,11
Norteamérica	0,84	1,66	1,28	0,95	2,05	1,55
Sudamérica	2,18	5,29	3,87	1,45	3,14	2,34
<b>Total Grupo</b>	<b>1,89</b>	<b>4,22</b>	<b>3,13</b>	<b>1,80</b>	<b>3,73</b>	<b>2,83</b>

A. Días no trabajados por accidente laboral, enfermedad común o accidente no laboral por cada 100 días trabajados.

B. Banco Santander Brasil solo considera los accidentes que, tras una investigación interna especializada, fueron reconocidos como laborales y tuvieron una comunicación de accidente laboral ("CAT") registrada en la Seguridad Social brasileña en 2023. Asimismo, solo se consideran en el cálculo de este indicador las bajas por accidente o enfermedad común con una duración igual o mayor a 15 días.

C. Se han armonizado criterios, procesos y sistemas para homogeneizar el cálculo de ausencias médicas y accidentes no laborales en todos los países.

D. En 2023 16,9 millones de horas equivalentes de absentismo por enfermedad común y accidentes no laborales, contabilizados en días naturales desde el día de inicio hasta la reincorporación de la baja médica, criterio que se aplicará desde 2023. En 2022, fueron 9,8 millones de horas contabilizadas en días laborales.

### 34. TASA DE ACCIDENTES<sup>A,B</sup>

%	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Europa	0,02	0,09	0,06	0,04	0,12	0,08
Norteamérica	0,03	0,03	0,03	0,01	0,04	0,02
Sudamérica	0,01	0,00	0,00	0,02	0,03	0,02
<b>Total Grupo</b>	<b>0,02</b>	<b>0,04</b>	<b>0,03</b>	<b>0,02</b>	<b>0,06</b>	<b>0,05</b>

A. Horas no trabajadas por accidente laboral con baja entre el total de horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes *in itinere*.

B. Banco Santander Brasil solo considera los accidentes que, tras una investigación interna especializada, fueron reconocidos como laborales y tuvieron una comunicación de accidente laboral ("CAT") registrada en la Seguridad Social brasileña en 2023. Solo se tienen en cuenta accidentes con una duración igual o superior a 15 días.

### 35. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL<sup>A,B</sup>

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Tasa de frecuencia <sup>C</sup>	0,51	0,94	0,74	1	2	1
Tasa de gravedad <sup>D</sup>	0,03	0,06	0,04	0,04	0,09	0,06
N.º de empleados fallecidos en accidente laboral	0	0	0	1	0	1
Enfermedades profesionales <sup>E</sup>	3	12	15	0	0	0
Número total de accidentes <sup>F</sup>	128	271	399	239	477	716

A. Se reportan las lesiones por accidente laboral registrables, no diferenciando aquellos casos con grandes consecuencias. No ha habido cambios significativos en las tendencias de salud y seguridad laboral, además de la evolución natural y las acciones de prevención. Se han armonizado criterios, procesos y sistemas para homogeneizar el cálculo de ausencias médicas y accidentes no laborales en todos los países, con criterios globales.

B. Banco Santander Brasil solo considera los accidentes que, tras una investigación interna especializada, fueron reconocidos como laborales y tuvieron una comunicación de accidente laboral ("CAT") registrada en la Seguridad Social brasileña en 2023. Solo se tienen en cuenta accidentes con una duración igual o superior a 15 días.

C. Número de accidentes laborales con baja por cada 1.000.000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes *in itinere*.

D. Jornadas no trabajadas por accidente laboral con baja por cada 1.000 horas trabajadas. Las horas trabajadas son horas teóricas. Se incluyen accidentes *in itinere*.

E. A partir de 2023 se informa globalmente, siguiendo la normativa local para enfermedades profesionales donde estén reguladas a nivel nacional o para trabajos específicos.

F. Se refiere a los accidentes laborales con baja. Se incluyen accidentes *in itinere*.

## 8.6 Apoyo a una transición verde

GRI 301-1, 302-1, 302-2, 302-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-3, 306-4, 306-5, FS8, FS11

### 36. Financiación verde<sup>A</sup>

miles de millones	2023	2022	2021	2020
<b>Volumen desembolsado y facilitado</b>	20,2	28,8	31,9	14,8
<b>Volumen acumulado desde 2019</b>	114,6	94,5	65,7	33,8

A. De enero a septiembre de 2023, la división CIB aportó 20,2 mil millones de euros al objetivo de financiación verde según las tablas clasificatorias de Dealogic, Infralogic, TXF y Mergermarket. Esto se refiere a todas las funciones desempeñadas por el Banco Santander en el mismo proyecto. No se incluyen la inclusión financiera ni el emprendimiento. La financiación verde planteada y facilitada no equivale a la taxonomía de la UE. Esta información se actualizará con datos a final del año en el próximo Climate Finance Report. Cifras preliminares, dado que los datos finales de las *league tables* no están disponibles al cierre de este informe.

### 37. Emisiones financiadas de alineamiento<sup>A</sup>

Sector	Año <sup>B</sup>	Exposición (saldo dispuesto €bn)	Alcance de las emisiones	Emisiones absolutas (mtCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de las emisiones físicas	Intensidad de las emisiones financieras (mtCO <sub>2</sub> e/EUR bn prestados)	Puntuación global PCAF <sup>C</sup>
Generación de energía eléctrica	2020	10,31	1	4,59	0,17 tCO <sub>2</sub> e/MWh	0,45	2,5
	2021	10,23		4,24	0,19 tCO <sub>2</sub> e/MWh	0,41	2,8
Energía (petróleo y gas)	2020	6,67	1 + 2 + 3 <sup>D</sup>	22,58	73,60 tCO <sub>2</sub> e/TJ	3,38	3,6
	2021	8,25		27,43	74,36 tCO <sub>2</sub> e/TJ	3,33	3,9
Aviación	2020	2,44	1 + 2	1,08	93,05 grCO <sub>2</sub> e/RPK	0,44	3,7
	2021	2,02		0,84	97,21 grCO <sub>2</sub> e/RPK	0,42	3,2
Acero	2020	1,31	1 + 2	2,14	1,40 tCO <sub>2</sub> e/tS	1,63	3,1
	2021	1,42		1,90	1,36 tCO <sub>2</sub> e/tS	1,33	3,1
Fabricación de automóviles	2020	4,45	3 <sup>D</sup>	3,49	149 gCO <sub>2</sub> /vkm	0,79	3,1
	2021	3,90		2,67	138 gCO <sub>2</sub> /vkm	0,68	3,0
Agricultura <sup>E</sup>	2022	1,80	1 + 2	6,20	N/A	3,52	3,3
Préstamos para automóviles	2022	55,27	1 + 2	5,84	137 gCO <sub>2</sub> e/vkm	0,11	3,2
Hipotecas <sup>G</sup>	2022	211,05	1 + 2	2,63	39.72 kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup>	0,01	3,3

A. En el caso de préstamos corporativos, Banco Santander calcula el Valor Total de la Empresa (utilizado para obtener el porcentaje de atribución de emisiones) sumando el patrimonio total y deuda de la empresa, con el fin de evitar la alta volatilidad en la capitalización bursátil.

B. Obtener datos de emisiones de nuestros clientes es muchas veces complicado. A medida que divulguen más información no financiera en todo el mundo, la calidad de nuestra información sobre emisiones financiadas mejorará. En otros sectores minoristas nos basamos en la información disponible sobre emisiones para diferentes tipos de activos, así como en información económica/financiera.

C. Las puntuaciones de la PCAF ilustran la calidad de los datos empleados para calcular las emisiones financiadas (siendo 1 la mejor puntuación). La información relativa a las emisiones financiadas tiene su origen en diversas fuentes de datos de emisiones, intensidades físicas y producción. Para las carteras de CIB, CDP es la principal fuente de datos sobre las emisiones, y Trucost sobre la producción de combustibles fósiles. También recurrimos a Asset Impact e informes anuales como fuente complementaria para cubrir las lagunas de información. Usamos la trayectoria de transición, que empleamos para medir la intensidad de las emisiones físicas en determinados sectores, como el del petróleo y gas y el de la siderurgia. En otros sectores minoristas nos basamos en la buena calidad de información comercial, pero también dependemos de que los proveedores de datos mejoren y expandan sus bases de datos de emisiones.

D. Alcance 3 - categoría 11: uso de productos vendidos.

E. Cartera de Agricultura en Brasil. Considerando diferentes materias primas (como soja, maíz, arroz, caña de azúcar, algodón y café, medidos en toneladas) y carnes y productos lácteos (medidos por cabeza de ganado), adicionalmente al cambio en el uso del suelo (medido en hectáreas), actualmente no consolidados en una única intensidad de emisión física. Dado que no existe una metodología específica para este sector la puntuación PCAF se adaptó teniendo en cuenta los datos disponibles en la cartera de producción primaria que permitían medir las emisiones de la gestión del suelo. (Los datos son a Marzo 2022).

F. Préstamos al consumo para la adquisición de coches de pasajeros, que cubre una significativa mayoría de la exposición en Europa.

G. Cartera de hipotecas en Reino Unido. La evaluación incluye las emisiones de Alcance 1 y 2 basadas en EPC reales (si están disponibles) y modelizadas.

Del total de nuestros préstamos en el balance, alrededor del 8,0% de nuestra exposición corresponde a sectores para los que Santander publicó objetivos de descarbonización de emisiones para sectores de altas emisiones (generación de electricidad, energía - petróleo y gas, aviación, acero, fabricación de automóviles y préstamos para automóviles) y alrededor del 17,8% del total de préstamos SCIB. Utilizando exposiciones de referencia con diferentes horizontes temporales según la tabla anterior, y exposiciones de balance a diciembre de 2022.

### 38. HUELLA AMBIENTAL 2022-2023<sup>A</sup>

	2023	2022	Var. 2023-2022 (%)
<b>Consumo</b>			
Agua (m <sup>3</sup> ) <sup>B</sup>	1.858.645	1.887.857	-1,5
Agua (m <sup>3</sup> /empleado)	9,56	9,75	-1,9
Energía eléctrica normal (millones de kWh)	25,63	97,42	-73,7
Energía eléctrica verde (millones de kWh)	779,68	745,82	4,5
Total energía eléctrica (millones de kWh)	805,31	843,24	-4,5
Energía consumida (GJ)	3.444.543	3.431.272	0,4
Energía consumida por empleado (GJ/empleado)	17,72	17,73	0,0
Total papel (t) <sup>C</sup>	4.932	5.849	-15,7
Papel reciclado o certificado (t) <sup>C</sup>	4.417	4.860	-9,1
Papel total por empleado (t/empleado) <sup>C</sup>	0,025	0,030	-15,9
<b>Residuos</b>			
Residuos de papel y cartón (kg) <sup>C</sup>	3.787.667	4.123.740	-8,1
Residuos de papel y cartón por empleado (kg/empleado) <sup>C</sup>	19,49	21,30	-8,5
<b>Emisiones de gases de efecto invernadero<sup>H</sup></b>			
Emisiones directas (t CO <sub>2</sub> e) <sup>D</sup>	25.755	21.967	17,2
Emisiones indirectas electricidad y otras (t CO <sub>2</sub> e)-market based <sup>E,F</sup>	21.516	30.917	-30,4
Emisiones indirectas electricidad y otras (t CO <sub>2</sub> e)-location based <sup>E,F</sup>	205.292	217.906	-5,8
Emisiones indirectas desplazamiento de empleados (t CO <sub>2</sub> e) <sup>G</sup>	125.441	81.535	53,8
Total emisiones (t CO <sub>2</sub> e)-market based	172.711	134.419	28,5
Total emisiones por empleado (t CO <sub>2</sub> e/empleado)	0,89	0,69	28,0

A. Para 2023 se incluye información correspondiente a más del 96% de los empleados de los principales países de operación: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Estados Unidos; la metodología de consolidación de la información se basa en el control operacional de GHG Protocol, donde se tiene plena autoridad para introducir e implementar las políticas operativas del Grupo.

B. El Banco consume exclusivamente agua de redes de suministro público.

C. La reducción en el consumo de papel y en los residuos de papel se mantiene en su línea descendente de los últimos años acorde a la digitalización del Grupo y de la sociedad.

D. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo directo de energía: gas natural, gasóleo y el consumo de combustible de las flotas donde es de aplicación (México, Brasil, Chile y Polonia este año) y se corresponden con el alcance 1, definido por el estándar GHG Protocol. Para el cálculo de estas emisiones se han aplicado los factores de emisión DEFRA 2023 para el ejercicio 2023 y DEFRA 2022 para el ejercicio 2022. El aumento de este alcance 1 se debe al incremento de las flotas de vehículos y su mayor movilidad comercial post-pandemia. Por su parte, el consumo de gas natural y gasóleo mantiene la línea descendente de los últimos años.

E. Estas emisiones incluyen las derivadas del consumo de electricidad y se corresponden con el alcance 2 definido por el estándar GHG Protocol. En el 2023 se han calculado con factores de emisión de la Agencia Internacional de la Energía (IEA) de 2023. Para 2022 se emplearon los factores de emisión de la IEA del año 2021.

- Emisiones indirectas electricidad – market-based: para el cálculo de estas emisiones, se ha tenido en cuenta que: los países de Alemania, España, México, Brasil, Chile, Portugal y UK consumen un 100% de electricidad renovable; y los países de Argentina, Polonia y Estados Unidos un 79,7%. Para la energía eléctrica consumida no renovable se ha aplicado el factor de emisión de la IEA correspondiente a cada país.

- Emisiones indirectas electricidad – location-based: se ha aplicado el factor de emisión de la IEA correspondiente a cada país para la totalidad de energía eléctrica comprada, independientemente de su fuente de origen (renovable o no renovable).

Estas emisiones también incluyen en 2023 el consumo de calefacción urbana de los edificios en Polonia. El factor de conversión utilizado es el factor 2022 del URE - Urząd Regulacji Energetyki (ure.gov.pl).

F. La reducción de emisiones indirectas de electricidad se debe al aumento de la compra de electricidad renovable, a la autoproducción (5,8 millones de kWh en 2023) en edificios propios con placas solares y al aumento de la eficiencia energética.





G. Estas emisiones incluyen las emisiones derivadas del desplazamiento de los empleados de cada país (redes y servicios centrales) al puesto de trabajo en coche individual, vehículo colectivo de empresa y/o transporte público (75.380 t CO<sub>2</sub>e en 2023), y de los viajes de negocio de los empleados en avión, tren y/o coche (50.061 t CO<sub>2</sub>e en 2023). La distribución de los empleados por tipos de desplazamiento se ha realizado en función de encuestas, estadísticas o estimaciones razonables. Para el cálculo de las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados se han aplicado los factores de conversión DEFRA 2023 para el ejercicio 2023 y DEFRA 2022 para el ejercicio 2022. Para la conversión de los km de aviación se ha utilizado en 2023 los factores DEFRA 2023 que recogen los efectos directos de CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O, en línea con la práctica de mercado, cuando en 2022 se incluían también los efectos indirectos. No se incluyen las emisiones derivadas del uso de servicios de mensajería, ni las derivadas del transporte de fondos, ni las de cualquier otra compra de productos o servicios, ni las indirectas motivadas por los servicios financieros prestados.

H. Las emisiones totales del Grupo Santander han aumentado en 2023 debido fundamentalmente a la vuelta de los empleados a las oficinas tras los ceses de las restricciones y a la recuperación de los viajes de negocio y a la mejora de los procedimientos de controles operativos del grupo en los países.

## 8.7 Principios de Ecuador

GRI 411-1, 413-2, FS10, FS11

### 39. Principios de Ecuador

Número de proyectos Categoría	Financiación de proyectos			Préstamos corporativos relacionados con proyectos			Refinanciación relacionada a proyectos y financiación de adquisiciones relacionadas a proyectos		
	A	B	C	A	B	C	A	B	C
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
 <b>Sector</b>									
Minería	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infraestructura	2	2	0	0	0	0	0	0	0
Petróleo y gas	3	1	0	1	0	0	0	0	0
Energía	1	19	4	0	0	0	0	0	0
Otros	2	2	0	3	0	1	0	0	0
 <b>Región</b>									
América	4	3	2	0	0	1	0	0	0
Europa, Oriente Medio y África	4	21	2	2	0	0	0	0	0
Asia-Pacífico	0	0	0	2	0	0	0	0	0
 <b>Tipo</b>									
Países designados <sup>A</sup>	5	22	4	0	0	0	0	0	0
Países no designados	3	2	0	4	0	1	0	0	0
 <b>Evaluación independiente</b>									
Sí	8	24	4	4	0	1	0	0	0
No	0	0	0	0	0	0	0	0	0

A. Según la definición de países designados incluida en los Principios de Ecuador, es decir, aquellos países que se considera que cuentan con un sólido marco de gobierno ambiental y social, con legislación y capacidad institucional para proteger a sus habitantes y el medio natural.

Categoría A – Proyectos con posibles riesgos y/o impactos ambientales y sociales adversos significativos que son diversos, irreversibles o sin precedentes.

Categoría B – Proyectos con potenciales riesgos o impactos ambientales y sociales adversos limitados que son pocos en cantidad, generalmente específicos del sitio, en gran medida reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.

Categoría C – Proyectos con riesgos o impactos ambientales y sociales adversos mínimos o no adversos.

## 8.8 Informe país por país (acorde GRI 207-4)

GRI 207-4

Tal y como establece el estándar GRI 207-4 de fiscalidad, se requiere la presentación de un informe país por país con la información financiera, económica y fiscal sobre cada jurisdicción en la que opera Grupo Santander. La información relativa a los beneficios o pérdidas antes de impuestos, el impuesto sobre beneficio de las sociedades pagado y el número de empleados, así como la base para su cálculo, se incluye en el 'Anexo VI' de las cuentas anuales consolidadas (Informe Bancario Anual):

**Tabla 40. Informe país por país**

millones de euros

Jurisdicción	2023			
	Ingresos procedentes de ventas a terceros <sup>A</sup>	Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales <sup>A</sup>	Activos tangibles distintos de efectivo <sup>B</sup>	Impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas <sup>C</sup>
Alemania	1.635	-97	3.675	76
Argentina	1.643	-67	449	235
Australia	6	0	2	0
Austria	238	-20	14	18
Bahamas	36	9	1	0
Bélgica	70	51	66	7
Brasil <sup>D</sup>	12.568	-137	1.731	1.353
Canadá	90	-16	1	3
Chile	2.241	4	521	289
China	13	16	2	0
Colombia	89	4	2	1
Emiratos Árabes Unidos	4	4	1	0
España <sup>E</sup>	8.565	1.986	10.806	378
Estados Unidos	7.335	-272	13.550	479
Dinamarca	219	-4	143	26
Finlandia	122	-21	39	10
Francia	1.158	-236	90	31
Grecia	14	-5	1	0
Hong Kong	175	-57	8	5
India	0	2	0	0
Irlanda	2	18	824	3
Isla de Man	-78	128	10	3
Italia	850	-269	93	52
Jersey	-39	72	11	1
Luxemburgo	460	72	0	216
México	5.991	-51	1.962	737
Noruega	344	-101	8	-7
Países Bajos	138	25	119	98
Perú	202	-6	5	21
Polonia	3.584	18	268	390
Portugal	2.113	-55	461	399
Reino Unido	6.623	-9	1.917	685
Rumanía	5	0	0	0
Singapur	45	-25	1	1
Suecia	187	-33	2	-3
Suiza	174	-9	66	10
Uruguay	601	-8	53	51
<b>Total Grupo Consolidado</b>	<b>57.423</b>	<b>911</b>	<b>36.902</b>	<b>5.568</b>

A. La cifra de ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales incluye los ingresos por intereses, gastos por intereses, ingresos por comisiones y gastos por comisiones por transacciones entre sociedades del Grupo con residencia en distintas jurisdicciones fiscales, así como aquellos ingresos intragrupo cuya eliminación tiene reflejo en el margen bruto del Grupo consolidado al estar el gasto de la contraparte registrado en un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada no incluido en dicho margen.

B. Incluye Activos Tangibles y Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, así como las existencias.

C. El impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado es el gasto corriente del año, sin incluir diferidos.



D. Incluye la información correspondiente a una sucursal en Islas Caimán cuyo impuesto sobre el beneficio de la sociedad acumulado es de 194 millones de euros.

E. Incluye el centro corporativo.

Respecto a los motivos de la diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas y los impuestos calculados si se aplica el tipo impositivo legal a los beneficios o pérdidas antes de impuestos, estas diferencias obedecen a los propios criterios para el cálculo del impuesto, que establecen restricciones temporales o permanentes a la deducción de gastos, exenciones, deducciones y otros ajustes, generando las correspondientes diferencias entre el resultado contable y fiscal.

Cabe destacar los siguientes ajustes a las bases imponibles en las principales jurisdicciones del Grupo como:

- la corrección monetaria en Chile y México;
- los ajustes por hiperinflación en Argentina;
- la deducción de juros y los impuestos a los márgenes en Brasil;
- los ajustes derivados de gastos no deducibles, como el Bank Levy o ciertas provisiones, en Polonia y otras jurisdicciones.

# 9. Información complementaria

## 9.1 Relación con grupos de interés

GRI 2-29, 3-3, FS5

### 9.1.1 Escucha activa y creación de valor

Escuchamos a nuestros empleados a través de canales de comunicación directa y encuestas. Escuchamos a nuestros clientes a través de plataformas interactivas y encuestas. Identificamos y analizamos los riesgos y oportunidades de nuestro negocio, para evaluar nuestro impacto en el medioambiente y la sociedad y crear valor. Y respondemos a las demandas de los principales analistas, inversores e índices ESG. Cumplimos con la regulación y nos mantenemos al día en cuanto a mejores prácticas. Participamos en consultas con autoridades, asociaciones sectoriales y otras organizaciones que influyen en el diseño de políticas sobre el desarrollo sostenible.

Y participamos también en iniciativas locales e internacionales para apoyar un crecimiento inclusivo y sostenible.

En cuanto a nuestra relación con los accionistas, Santander tiene como prioridad maximizar la creación de valor para sus 3,7 millones de accionistas en el mundo, manteniendo su confianza y fidelidad. Para conseguirlo, el equipo de Relación con Accionistas e Inversores del Grupo trabaja para proteger sus derechos, mantener una comunicación y atención transparente, potenciar una relación y un diálogo fluido con todos ellos, fomentar su participación y facilitar su interacción con la alta dirección.



Para más información, véase sección [1. 'Contexto económico, regulatorio y competitivo'](#) en el capítulo 'Informe económico y financiero'.



Para más información, véase secciones [2.1 'Capital social'](#), [2.6 'Información bursátil'](#), [3.1 'Diálogo y comunicación con accionistas'](#) y [3.3 'Dividendos y remuneración al accionista'](#) en el capítulo 'Gobierno corporativo'.

### Principales canales de diálogo

 <b>Empleados</b>	<b>91%</b> participaron en la encuesta Your Voice. <sup>A</sup>	<b>3.611</b> comunicaciones recibidas a través de canales éticos.		
 <b>Clientes</b>	<b>+9 millones</b> de encuestas para medir y supervisar la satisfacción de los clientes.	<b>453.224</b> reclamaciones recibidas.		
 <b>Accionistas</b>	<b>9.120</b> respuestas de accionistas minoristas sobre la percepción de Santander como Sencillo, Personal y Justo.	<b>239.238</b> respuestas de accionistas minoristas e inversores institucionales a través de estudios y encuestas de calidad. <sup>C</sup>	<b>206</b> eventos con accionistas minoristas.	<b>930</b> contactos con inversores institucionales (47 de ellos sobre temas ESG).
 <b>Sociedad</b>	<b>1.238</b> universidades e instituciones académicas con acuerdos. <sup>B</sup>	<b>+400</b> perfiles y <b>+30</b> millones de seguidores en redes sociales.		

A. 169.590 empleados contestaron la encuesta sobre la base total de empleados elegibles para participar, por ejemplo, se excluyen empleados que lleven menos de 3 meses en la organización, en ausencia de larga duración, etc.

B. Esta cifra incluye el sumatorio de las universidades que tienen convenio con Santander Universidades, Universia y Fundación Universia en 26 países. Solo considerando Santander Universidades la cifra es de 904 universidades e instituciones académicas en 12 países.

C. Incluye 9.120 respuestas de accionistas minoristas recibidas a través de la encuesta de percepción de Santander como Sencillo, Personal y Justo.

## 9.1.2 Nuestro apoyo a la Agenda 2030

GRI 2-23, 2-24

Nuestra actividad contribuye de forma directa a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) y a la consecución del Acuerdo de París.

Hemos identificado cuáles son los objetivos en los que podemos tener más impacto con nuestra actividad. Para más detalles, consúltense el folleto 'Banco Santander y los ODS' en nuestra web corporativa.



ODS en los que nuestra actividad tiene un mayor impacto	Otros ODS en los que nuestra actividad también impacta
<p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p> <p><b>ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico</b></p> <p>Garantizamos la mejor experiencia para nuestros empleados y un entorno de trabajo inclusivo. Nuestras propuestas de inclusión financiera y de apoyo a la comunidad ayudan a los empresarios a crear negocio y empleo y contribuyen al crecimiento de las economías locales.</p>	<p><b>1 FIN DE LA POBREZA</b></p> <p><b>ODS 1. Fin de la pobreza</b></p> <p>Queremos contribuir a reducir la pobreza e impulsar el bienestar y la economía de los países en los que operamos. Nuestra estrategia de inclusión financiera y los programas de inversión en la comunidad ayudan a millones de personas cada año.</p> <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p> <p><b>ODS 4. Educación de calidad</b></p> <p>A través de Santander Universidades, programa único en el mundo, ayudamos a las universidades y a los estudiantes a prosperar, promoviendo la educación, la empleabilidad y el emprendimiento. Becas Santander es uno de los mayores fondos privados para becas de educación del mundo.</p>
<p><b>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</b></p> <p><b>ODS 13. Acción por el clima</b></p> <p>Combatimos el cambio climático con la ambición de ser neutros en carbono en 2050, ayudando a nuestros clientes a hacer la transición a una economía sostenible, y reduciendo nuestra propia huella de carbono.</p>	<p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p> <p><b>ODS 5. Igualdad de género</b></p> <p>Promovemos un lugar de trabajo inclusivo y diverso. Garantizar la igualdad de oportunidades es una prioridad estratégica. También desarrollamos iniciativas para impulsar la diversidad.</p> <p><b>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</b></p> <p><b>ODS 7. Energía asequible y no contaminante</b></p> <p>Somos un banco líder en la financiación de energías renovables; también financiamos proyectos de eficiencia energética, vehículos eléctricos e híbridos de bajas emisiones y otras soluciones de transporte más limpio.</p>
<p><b>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</b></p> <p><b>ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas</b></p> <p>Promovemos la transparencia, la lucha contra la corrupción y el buen gobierno de nuestra organización. Contamos con políticas y códigos de conducta que regulan nuestra actividad y comportamientos, y que establecen los compromisos para avanzar hacia una banca más responsable.</p>	<p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p> <p><b>ODS 10. Reducción de las desigualdades</b></p> <p>Ayudamos a las personas a tener acceso a los servicios financieros básicos, a obtener financiación, y a dotarse de las habilidades que necesitan para gestionar sus finanzas eficazmente.</p> <p><b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b></p> <p><b>ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles</b></p> <p>Financiamos infraestructuras sostenibles y promovemos el acceso a la vivienda asequible para garantizar los servicios básicos y el crecimiento económico inclusivo.</p>
	<p><b>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</b></p> <p><b>ODS 12. Producción y consumo responsables</b></p> <p>Estamos firmemente comprometidos con la reducción de nuestra huella ambiental, aplicando planes de eficiencia energética y promoviendo el uso de energías renovables, así como compensando el consumo de nuestras operaciones internas.</p> <p><b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b></p> <p><b>ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos</b></p> <p>Participamos en destacadas iniciativas y grupos de trabajo locales e internacionales.</p>

Para más información, véase sección **10.8 'Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas'**.

## 9.1.3 Iniciativas locales e internacionales que nos ayudan a impulsar nuestra agenda de sostenibilidad

GRI 2-23

Participamos en numerosas iniciativas y grupos de trabajo, locales e internacionales para avanzar en nuestra agenda de sostenibilidad.

### UNEP Finance Initiative

Santander firmó los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.

### Pacto Mundial de Naciones Unidas

Somos parte de la red del Pacto Mundial desde 2002. Y miembros del programa de igualdad de género desde 2020.

### Glasgow Financial Alliance for Net Zero, Net Zero Banking Alliance y Net Zero Asset Management

En apoyo de nuestra ambición cero emisiones netas, nos hemos unido a la Alianza Financiera de Glasgow para Net Zero (GFANZ, por sus siglas en inglés), Net Zero Asset Managers y hemos sido fundadores de Net Zero Banking Alliance. Dentro de GFANZ, hemos codirigido la Política Pública Net Zero y su llamada a la acción lanzada en octubre.

### World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)

Como miembro de WBCSD, en 2023 hemos participado en la iniciativa Banking for Impact on Climate in Agriculture (B4ICA).

### Banking Environment Initiative (BEI)

Seguimos participando en la iniciativa Bank 2030, cuyo objetivo es crear una hoja de ruta para que el sector bancario ayude a la sociedad en la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono.

### CEO Partnership for Economic Inclusion

Desde 2018 hemos formado parte de una alianza del sector privado para la inclusión financiera, impulsada por la reina Máxima de Holanda, asesora especial del secretario general de Naciones Unidas sobre inclusión financiera para el desarrollo. La alianza ha finalizado su actividad este año.

### Otras iniciativas internacionales y locales a las que Santander está adherido

- UN Women's Empowerment Principles
- The Valuable 500
- UN Principles for Responsible Investment
- CDP
- UN Global Investors for Sustainable Development (GISD) Alliance
- Green Recovery Alliance of the European Union
- Principios de Ecuador
- Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)
- Round Table on Responsible Soy
- Working Group on Sustainable Livestock
- Climate Leadership Council
- The Wolfsberg Group
- United For Wildlife's Financial Taskforce against the illegal wildlife trade
- United Nations Office on Drugs and Crime's (UNODC) Private Sector Dialogue on the Disruption of Financial Crimes Related to Environmental Crimes

## 9.2 Normativa interna relevante y gobierno

GRI 2-23, 2-24, 3-3, FS1

En 2023, seguimos trabajando en la integración de los criterios ESG en todos los procesos del Grupo y en nuestras operaciones. Se ha transpuesto en las unidades locales el Modelo de Banca Responsable, que establece roles y responsabilidades en todos

los procesos críticos para la gestión de la sostenibilidad y que ha impulsado el desarrollo de modelos operativos en áreas relevantes como Green Finance, Riesgos y ESG Reporting, entre otras.

### Normativa transversal que apoya la integración de criterios ESG en nuestro modelo de negocio

Marco de Banca Responsable	Política de banca responsable y sostenibilidad	Modelo de Banca Responsable
Establece la materia de Banca Responsable como un tema estratégico para Grupo Santander y es de aplicación directa en todas las unidades locales.	Describe nuestros principios de sostenibilidad, compromisos, objetivos y estrategia para generar valor a largo plazo para nuestros grupos de interés, incluyendo la protección de los derechos humanos.	Establece los roles y responsabilidades en primera, segunda y tercera línea de defensa sobre todas las actividades que comprende la actividad de Banca Responsable, con el objeto de progresar en la agenda de sostenibilidad, integrar los criterios ESG y alcanzar nuestros objetivos.

Además de esta normativa que aplica de forma transversal a todas las funciones y unidades del Grupo, se pueden consultar las principales normativas que concretan prácticas operativas en las siguientes temáticas: personal propio (véase sección [4. 'Prácticas responsables con nuestros empleados'](#)); consumidores y usuarios finales (véase sección [5. 'Prácticas responsables con nuestros clientes'](#)); política de donaciones (véase sección [6. 'Apoyo a la comunidad'](#)), y conducta empresarial (véase sección [7. 'Conducta empresarial'](#)).

Todos los documentos normativos (marcos corporativos, modelos, políticas y procedimientos) referidos en este capítulo, mantienen un alto nivel de gobierno y los más altos estándares en cuanto a su elaboración, aprobación y seguimiento de su transposición local.

La aprobación de los documentos normativos corresponderá al consejo de administración o a sus comisiones cuando la materia regulada sea de su competencia según su reglamento<sup>35</sup>. En todos los casos, los marcos corporativos deberán ser aprobados por el consejo de administración. Los documentos normativos aprobados por el consejo de administración en virtud del presente capítulo son los siguientes:

- Marcos corporativos relevantes relacionados con sostenibilidad: banca responsable; riesgo; ciberseguridad; cumplimiento y conducta; crimen financiero y cumplimiento; recursos humanos.
- Políticas relevantes relacionadas con sostenibilidad: banca responsable y sostenibilidad; código de conducta; código de

conducta en los mercados de valores; *corporate defense*; gestión del riesgo ambiental, social y de cambio climático; fiscal; conflictos de interés; sector de defensa; prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo; retribuciones; gestión del desempeño; sucesión en el Grupo; cultura.

Santander publica sus documentos normativos clave en nuestra web corporativa [santander.com/en/our-approach/policies](http://santander.com/en/our-approach/policies) y [santander.com/codes-of-conduct](http://santander.com/codes-of-conduct).

<sup>35</sup> Para más información, véase [santander.com/rules-and-regulations-board-of-directors](http://santander.com/rules-and-regulations-board-of-directors)

## Gobierno

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 3-3, FS1, FS2, FS3

### Consejo de administración

El consejo de administración desempeña las siguientes funciones:

- aprobar la agenda de Banca Responsable y fijar la estrategia
- aprobar la Política de cultura y políticas relacionadas en materia de negocio responsable y sostenibilidad y, en particular, en materia medioambiental y social
- garantizar que el alineamiento de la estrategia de banca responsable es coherente con la estrategia del Grupo
- revisar el progreso con respecto a los compromisos públicos y las métricas cubiertas dentro de la agenda de banca responsable
- realizar un seguimiento de iniciativas clave
- revisar las estrategias de las filiales

### Comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura (CBRSC)

La comisión apoya al consejo en la supervisión de la agenda y la estrategia de banca responsable del Grupo.



Para más información, véase sección [4.9](#) **'Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura en 2023'** en el capítulo 'Gobierno corporativo'.

La CBRSC coordina su actividad con otros comités del consejo, en particular con el comité de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento, con el comité de auditoría y con el comité de retribuciones. El primero ha evaluado las políticas ESG y el apetito de riesgo ESG, el segundo ha supervisado la información financiera y no financiera, así como los procesos y controles relacionados, y el tercero ha validado los incentivos en materia de sostenibilidad incorporados en los esquemas retributivos.

### Reunión de dirección

Presidido por el consejero delegado, analiza los avances en la agenda de banca responsable, incluido el cambio climático, con foco en la implementación de las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) y en las oportunidades de negocio ESG.

En 2023 fue informado en 3 ocasiones sobre los avances en la agenda de banca responsable.

### Foro de banca responsable

Ejecuta e impulsa la estrategia de banca responsable en todo el Grupo, impulsa la toma de decisiones y garantiza la ejecución de cualquier mandato de la CBRSC, de otras comisiones del consejo y del propio consejo de administración. También garantiza la alineación en cuestiones clave, incluyendo la revisión y remisión de propuestas a la CBRSC.

### Unidad corporativa de banca responsable

Coordina e impulsa la agenda de banca responsable, con el apoyo de un asesor sénior sobre prácticas empresariales responsables, que depende directamente de la presidenta ejecutiva.

### Red de banca responsable

La red está formada por la unidad corporativa de banca responsable y los equipos de banca responsable de nuestras filiales y de nuestros negocios globales que ejecutan la agenda de sostenibilidad de acuerdo con la estrategia y políticas corporativas.

Las directrices para las filiales y las unidades de negocio globales garantizan que nuestra agenda de banca responsable se integra en todo el Grupo.

La unidad corporativa de banca responsable del Grupo y la red de banca responsable de las filiales y negocios globales se reúnen de manera periódica y trabajan de forma conjunta para aplicar la estrategia de forma coordinada en todo el Grupo.

La red mantiene reuniones periódicas a lo largo del año. En 2023 mantuvo 5 reuniones virtuales para debatir los avances en la agenda del Grupo y se celebró el quinto workshop de banca responsable, al que asistieron de manera presencial representantes de todos los negocios y países donde se abordaron ejes prioritarios de la estrategia sostenibilidad del Banco: clima y medio ambiente, agenda social, gestión de riesgos y negocios sostenibles, materialidad y Reporting.



## 9.3 Nuestros objetivos

### Cumplimos nuestros objetivos

Como miembros fundadores de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, hemos establecido objetivos en aquellas áreas donde tenemos un mayor impacto.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Objetivos
Financiación verde desembolsada y facilitada (acumulada) (miles de millones de euros) <sup>A</sup>	—	19	33,8	65,7	94,5	114,6	120 bn en 2025 220 bn en 2030
Activos bajo gestión en Inversión Socialmente Responsable (miles de millones de euros)				27,1	53,2	67,7	→ 100 bn en 2025
Electricidad utilizada procedente de fuentes de energía renovables <sup>B</sup>	43% →	50%	57%	75%	88 %	97 %	→ 100% en 2025
Eliminación gradual de financiación de energía eléctrica y minería relacionadas con el carbón térmico (miles de millones de euros)				7	5,9	4,9	→ 0 en 2030
Intensidad de emisiones de la cartera de generación de energía eléctrica <sup>C,D</sup>		0,21	0,17	0,19			→ 0,11 tCO <sub>2</sub> e / MWh para 2030
Emisiones absolutas de la cartera de energía (petróleo y gas) <sup>C</sup>		23,84	22,58	27,43			→ 16,98 mtCO <sub>2</sub> e para 2030
Intensidad de emisiones de la cartera del sector de la aviación <sup>C</sup>		92,47	93,05	97,21			→ 61,71 grCO <sub>2</sub> e / RPK para 2030
Intensidad de emisiones de la cartera del sector del acero <sup>C</sup>		1,58	1,40	1,36			→ 1,07 tCO <sub>2</sub> e / tS para 2030
Intensidad de emisiones de la cartera de fabricación de automóviles			149	138			→ 103 gCO <sub>2</sub> e/vkm para 2030
Intensidad de emisiones de la cartera de préstamos para automóviles <sup>E</sup>					137		→ 75-89 gCO <sub>2</sub> e/vkm para 2030
Mujeres en puestos directivos senior (%) <sup>F</sup>	20% →	22,7 %	23,7 %	26,3 %	29,3 %	31,4 %	→ 35% en 2025
Equidad salarial de género <sup>G</sup>	3% →	2%	2%	1%	1%	c. 0% ✓	→ -0% en 2025
Personas empoderadas financieramente (acumuladas) (millones) <sup>H</sup>	—	2,0	4,9	7,5	11,8 ✓		→ 10 mn en 2025
Personas incluidas financieramente (acumuladas) (millones)						1,8	→ 5 mn entre 2023-2025
Inversión para promover educación, empleo y emprendimiento (millones de euros)						105	→ 400 mn entre 2023-2026

— Acumulado      → Desde... hasta...      ✓ Objetivo alcanzado

#### En 2023 seguimos:

- Avanzando en la alineación de carteras clave, incluyendo la publicación de emisiones de las hipotecas en el Reino Unido y el sector de agricultura en Brasil.
- Manteniendo una presencia equilibrada de mujeres y hombres (40%-60%) en el consejo de administración.
- Siendo neutros en carbono en nuestra operativa interna<sup>J</sup>.
- No utilizando plásticos de un solo uso en nuestros edificios y oficinas en nuestros principales mercados en cumplimiento de nuestro objetivo público.

A. Incluye la contribución total de Santander a la financiación verde: financiación de proyectos, préstamos sindicados, bonos verdes, financiaciones de capital, asesoramiento, estructuración y otros productos para ayudar a nuestros clientes en la transición hacia una economía de bajas emisiones de carbono. Datos preliminares, ya que las tablas de clasificación definitivas para 2023 aún no estaban disponibles en la fecha de cierre de la redacción de este informe. Esta información se actualizará en el próximo Climate Finance Report.

B. En aquellos países donde sea posible certificar la electricidad procedente de fuentes renovables. El objetivo considera los 10 principales países en los que operamos.

C. Las cifras mostradas son las últimas disponibles. Dada la disponibilidad limitada de datos de los clientes para evaluar las emisiones financiadas, planeamos proporcionar una actualización del progreso de los objetivos en el próximo Informe climático. Se ha utilizado la metodología de cálculo interna de Banco Santander, basada en el Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Véase más información en sección 2. 'Apoyo a la transición a una economía verde'.

D. En nuestro informe anual 2021 y en el informe sobre financiación climática, el cálculo de las emisiones financiadas en 2019 de nuestra cartera de generación de energía incluía las garantías y otras exposiciones fuera de balance que no suponen financiación directa de emisiones. Dado que, según la norma PCAF, dicha exposición no debe incluirse si su factor de atribución es 'sobresaliente', hemos reformulado la intensidad de las emisiones de referencia para 2019 reduciéndola de 0,23 a 0,21. El objetivo y la ambición climática se mantienen para este sector.

E. Préstamos al consumo para la adquisición de coches de pasajeros en Europa, que cubre una significativa mayoría de la exposición.

F. Las posiciones de nivel directivo senior representan el 1% de la plantilla total.

G. La equidad salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados que desempeñan la misma función o posición y se encuentran al mismo nivel. El dato a cierre de año es 0,44%. Una vez cumplido el objetivo marcado (con dos años de antelación), el Grupo asume el objetivo de mantener a futuro un ratio de equidad salarial que esté en línea con las mejores prácticas del mercado.

H. Personas sin acceso o con acceso restringido a los servicios bancarios o vulnerables financieramente a las que se les da acceso a servicios financieros, financiación y educación financiera para que mejoren sus conocimientos y capacidad de resiliencia mediante la educación financiera.

I. Los 5m de personas adicionales incluyen personas no bancarizadas, insuficientemente bancarizadas y financieramente vulnerables que reciben soluciones financieras personalizadas de acceso y financiación.

J. Emisiones de alcance 1 y 2 y emisiones de alcance 3 procedentes de los desplazamientos de los empleados y viajes de negocios de las sociedades totalmente participadas en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal y Reino Unido.

# 9.4 Fuentes y análisis de doble materialidad 2-29, 3-1, 3-2

Hemos mejorado nuestra metodología basándonos en la directiva europea de información corporativa de sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés). En 2023 realizamos dos actualizaciones clave:

- Incorporamos en el análisis la lista de temas descritos en las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS 1 - Apéndice A).
- Utilizamos datos cuantitativos (cuando fue posible) para evaluar el impacto, el riesgo y la oportunidad (IRO) de manera más integral. También utilizamos los *inputs* de los grupos de interés para complementar el análisis basado en datos.

En línea con los requisitos del análisis de doble materialidad, Santander evaluó la materialidad de los impactos y la materialidad financiera por separado utilizando las mejores herramientas y datos disponibles.

- Utilizamos la herramienta de UNEP FI<sup>36</sup> para evaluar la materialidad en términos de impacto.
- Para evaluar la materialidad financiera en términos de riesgos, hemos usado ejercicios internos (como la herramienta Klima - véase sección 10.2 'Gestión de riesgos de los factores ESG' en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta' - y análisis iniciales sobre los impactos y dependencias de la naturaleza) y fuentes de datos externas como SASB<sup>37</sup>. Las oportunidades se basan en previsiones de negocio internas y se complementan con investigación de mercado.

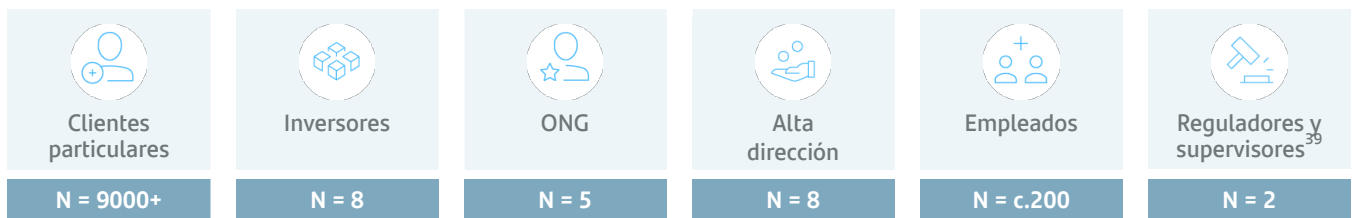
		Descripción
Externo	UNEP-FI Impact Tool	Herramienta para evaluar los impactos positivos y negativos del negocio de Santander, incluyendo la exposición a diversos sectores y productos.
	SASB	Fuente principal para la evaluación de riesgos en materia de sostenibilidad social y de gobierno.
	Investigación de mercado adicional	Se consultaron fuentes como la AIE, CDP, la OCDE y WEF para complementar las estimaciones internas de oportunidades de negocio sostenibles.
Interno	Klima tool	La herramienta interna de evaluación del riesgo climático que analiza el riesgo físico y de transición del clima por sector.
	Evaluación interna de la naturaleza	Aprovechando Encore, realizamos una evaluación para identificar impactos y dependencias en asuntos relacionados con la naturaleza.
	Proyecciones financieras	Proyecciones de ingresos internos por segmento de negocio.

Se realizó el análisis de doble materialidad a nivel de subtema de NEIS. Consideramos el modelo de negocio de Santander para cada subtema, con resultados por segmento de negocio (incluyendo particulares, consumidores, corporaciones, pagos, gestión de activos y seguros) y operaciones propias. Los resultados se han realizado con un horizonte temporal a medio plazo (~3 años).

## Visión de las partes interesadas

Como parte de nuestro ejercicio de doble materialidad, consultamos una extensa lista de grupos de interés internos y externos. Su aportación fue clave para comprender la relevancia de las cuestiones de sostenibilidad y se utilizó para complementar nuestro ejercicio cuantitativo.

Reunimos comentarios de los grupos de interés de diferentes formas. En la tabla siguiente se detalla cada grupo de interés y el tamaño de la muestra.



Realizamos diferentes encuestas para recoger sus opiniones e incorporarlas en el análisis. También entrevistamos a diferentes equipos para ampliar y contextualizar la información recibida.

Las encuestas demostraron cierta coherencia entre las seis partes interesadas. Entre sus prioridades predominan tres temas: luchar contra el cambio climático, proteger los datos de los clientes, así como garantizar la transparencia y la inclusión. Sin embargo, también hay algunas diferencias:

- Los clientes minoristas priorizan las cuestiones sociales (privacidad y seguridad de los datos personales) y las cuestiones de gobierno (transparencia y honestidad).

- Los empleados y la alta dirección tienen prioridades equilibradas en materia de ESG.
- Las principales prioridades de los inversores, los reguladores y las ONG son las cuestiones ambientales.

Como último paso, establecimos una escala para cada una de las cuestiones materiales basándonos en el *input* cuantitativo y la visión de los grupos de interés. A continuación, le aplicamos la escala de cinco categorías de Crítica, Significativa, Importante, Informativa y Mínima.

<sup>36</sup> United Nations Environment - Finance Initiative. El módulo de contexto sólo se realizó en las 5 mayores geografías como permite la herramienta. Los módulos de *consumer banking* e *institutional banking* se realizaron con el perímetro del Grupo.

<sup>37</sup> Sustainability Accounting Standards Board.

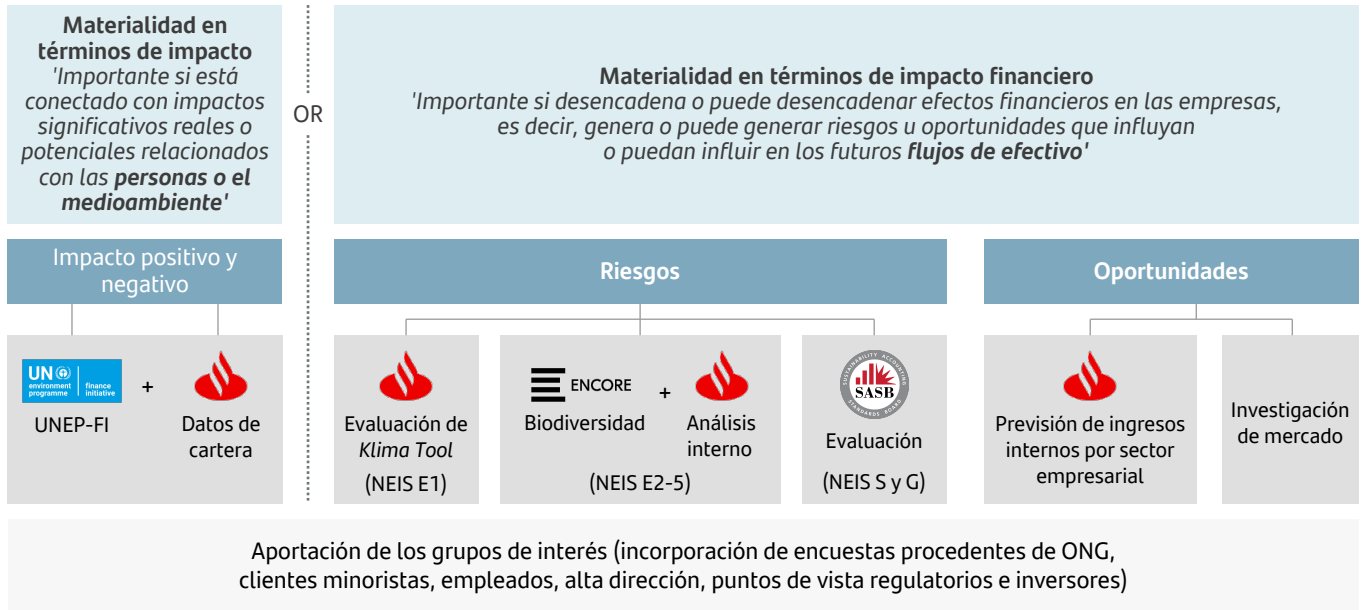
<sup>38</sup> AIE-Agencia Internacional de la Energía, CDP-Carbon Disclosure Project, OCDE-Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, WEF-Foro Económico Mundial.

<sup>39</sup> Consultamos a los dos principales funciones del Grupo que monitorizan esta actividad.

Para Santander, una cuestión de sostenibilidad es material si está por encima de la categoría de Importante, independientemente de si proviene del lado de la materialidad

en términos de impacto o en términos financieros (riesgos u oportunidades).

**Resumen del modelo**



**Cambios en nuestra metodología al basarnos en CSRD**

Uno de los principales cambios en la CSRD es la lista de cuestiones de sostenibilidad. Esto hace que el ejercicio anterior no sea comparable de manera directa. Sin embargo, mapeamos y evaluamos la consistencia de la materialidad actual con la lista de temas que teníamos en 2022.

Los resultados, como se muestra a continuación, reflejan una alta consistencia entre ambos ejercicios considerando los temas que fueron materiales en 2022 (temas cruciales).

Temas materiales 2022	Cuestión de sostenibilidad 2023
Experiencia y satisfacción del cliente	Consumidores y usuarios finales: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tema material.</li> <li>Mapeo robusto. La experiencia y satisfacción de clientes incluía contar con una propuesta de valor y un servicio adaptado a necesidades de los clientes.</li> </ul>
Salud financiera	Consumidores y usuarios finales: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tema material.</li> <li>Mapeo robusto. Consideramos todos nuestros esfuerzos para fomentar la salud financiera como una estrategia clave para promover la inclusión social de los consumidores y usuarios finales.</li> </ul>
Finanzas verdes e inversión socialmente responsable	Cambio climático: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tema material.</li> <li>Mapeo robusto. Las finanzas verdes y la inversión socialmente responsable se referían específicamente a las oportunidades de negocio derivadas del cambio climático.</li> </ul>
Gestión de riesgos ambientales y sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay mapeo. El tema de 2022 incluyó todos los riesgos derivados de las cuestiones de sostenibilidad. Nuestro enfoque en 2023 fue considerar este tema como representado en la dimensión de riesgo en todas las cuestiones de sostenibilidad.</li> </ul>
Cultura, conducta y comportamiento ético	Conducta empresarial <ul style="list-style-type: none"> <li>Tema material.</li> <li>Mapeo robusto. Consideramos la cultura y el hacer todo de manera sencilla, personal y justa una de las palancas claves en la conducta empresarial.</li> </ul>

## 9.5 Taxonomía europea

### Información relativa al artículo 8 del Reglamento de Taxonomía Europea

En 2020, la Unión Europea aprobó el Reglamento de Taxonomía Europea, que establece un listado de actividades que pueden considerarse medioambientalmente sostenibles<sup>40</sup> y establece que las empresas sujetas a la Directiva de Divulgación de Información no Financiera (NFRD, por sus siglas en inglés)<sup>41</sup> deben publicar cómo su actividad está alineada con la taxonomía.

Respondiendo a los requisitos de divulgación de la norma, para los ejercicios 2021 y 2022, Santander publicó la ratio de elegibilidad que muestra la proporción de actividades de nuestro balance que están entre las actividades incluidas en la Taxonomía Europea, pero sin determinar si están alineadas.

Por primera vez, para el ejercicio 2023, las entidades financieras deben publicar la ratio de activos verdes (o Green Asset Ratio-GAR) para los 2 objetivos relacionados con el clima y la ratio de elegibilidad de los cuatro objetivos ambientales restantes. Para considerarse alineadas, las actividades deben cumplir criterios específicos de la Taxonomía europea y asegurar que no causan ningún daño significativo a los demás objetivos medioambientales (DNSH - Do Not Significant Harm) y que cumplen las medidas mínimas de protección social (MSS - Minimum Social Safeguards).

Como exige el Reglamento Delegado de Divulgación, nuestro GAR representa en el numerador las exposiciones alineadas con la Taxonomía Europea divididas entre el total del balance<sup>42</sup>, y asciende al 2,6 en función del CapEx y al 2,4 en función del volumen de negocio. Las exposiciones alineadas con la Taxonomía europea e incluidas en el numerador son:

- Exposiciones alineadas de la cartera de crédito para hogares: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales (hipotecas) y préstamos para vehículos.<sup>43</sup>
- Exposiciones alineadas a entidades financieras y no financieras sujetas a la NFRD, basadas en la ratio de alineación disponible en dominio público de las contrapartes (tanto con base en el CapEx como en el volumen de negocio).

En cuanto a los volúmenes elegibles para los dos objetivos relacionados con el clima, nuestra ratio de elegibilidad es del 36% (tanto en función del CapEx como del volumen de negocio), considerando los portafolios elegibles de vehículos, hipotecas y renovación de edificios, así como la información publicada por las entidades financieras y no financieras. En cuanto a la

elegibilidad adicional que aportan los volúmenes correspondientes a los cuatro objetivos restantes y las actividades nuevas de los dos objetivos climáticos incluidos recientemente en la Taxonomía de la UE, la ratio es del 0,7% (tanto en función del CapEx como del volumen de negocio)<sup>44</sup>. En esta ratio los volúmenes elegibles correspondientes a las entidades financieras y no financieras se han estimado con base en la Nomenclatura estadística de actividades económicas de la Comunidad Europea (NACE), ya que las entidades aún no han hecho públicas sus ratios para poder considerarlas en nuestro cálculo.

El 21 de diciembre de 2023, la Comisión Europea publicó unas guías sobre la interpretación y aplicación de las obligaciones de divulgación de las actividades elegibles y alineadas según la Taxonomía de la UE por parte de las entidades financieras. Con el fin de cumplir con los criterios establecidos en esas guías, se ha realizado un análisis sobre la base del mejor esfuerzo, para incorporarlos a la información a divulgar.

*El GAR de Santander es del 2,6 (basado en CapEx) y del 2,4 (basado en el volumen de negocio)<sup>45</sup>. La ratio de elegibilidad de Santander es del 36%.*

La diferencia entre los volúmenes elegibles y alineados (ratio de elegibilidad frente al GAR) se debe principalmente a tres cuestiones:

- Los criterios de la Taxonomía europea son estrictos. Muchas actividades que no cumplen sus umbrales sí que contribuyen en la transición hacia una economía más verde. De hecho, la Plataforma de Finanzas Sostenibles ha publicado recientemente un informe que muestra que la ratio media de alineamiento basado en CAPEX de empresas que publican esta información es del 18%.
- El numerador y denominador no son simétricos. Un 18% de la exposición del balance ajustado (denominador del GAR) de Santander corresponde a sociedades no financieras que no están sujetas a la NFRD (principalmente pymes y empresas fuera de la UE) que no pueden ser incluidas como financiación elegible o alineada y, por tanto, medioambientalmente sostenible.

<sup>40</sup> Estos son 1) mitigación del cambio climático, 2) adaptación al cambio climático, 3) uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, 4) transición a una economía circular, 5) prevención y control de la contaminación y 6) protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas.

<sup>41</sup> NFRD aplica a grandes empresas cotizadas, bancos, o empresas de seguros que cumplen ciertos criterios, como tener un balance superior a 20 millones de euros, un volumen de negocio superior a 40 millones de euros, o más de 500 empleados en media durante el año fiscal.

<sup>42</sup> Total del balance, sin incluir las exposiciones a la deuda soberana, bancos centrales y la cartera de negociación.

<sup>43</sup> Siguiendo los criterios técnicos del Reglamento de la Taxonomía de la UE. En cuanto al cumplimiento de los criterios DNSH, seguimos los requisitos de la Taxonomía basados en una evaluación prudente y eficiente. Llevamos a cabo la validación de los criterios MSS de acuerdo con las recomendaciones de la Plataforma de Finanzas Sostenibles y el reglamento correspondiente.

<sup>44</sup> Incluyendo únicamente las exposiciones a empresas no financieras sujetas a NFRD (una exposición total de 25.000 millones) y excluyendo los volúmenes de elegibilidad de los mismos códigos NACE de la ratio de elegibilidad para los objetivos climáticos (objetivo 1 y 2).

<sup>45</sup> Cálculo para los dos objetivos climáticos. Para el flujo, la ratio de activos verdes es del 1,9 (basado en CapEx) y del 1,6 (basado en el volumen de negocio)

→ Los datos y la documentación disponibles presentan ciertas limitaciones. Por ejemplo, según el informe de la Plataforma, sólo unas 1.400 empresas sujetas a la NFRD publican información de alineamiento (mientras que el universo completo es de unas 11.500). Además, siguen faltando evidencias sólidas para verificar el alineamiento en los préstamos con fines específicos, especialmente cuando se trata de validar los criterios de DNSH y MSS.

Con base en un enfoque voluntario, complementamos el GAR con una ratio adicional para subsanar algunas de estas limitaciones:

→ **GAR voluntario (europeo y simétrico): 6,1%**

- El numerador sigue siendo el mismo que en la ratio anterior, incluyendo exposiciones europeas alineadas con la Taxonomía europea.
- En el denominador, sólo hemos mantenido portfolios donde a día de hoy podemos etiquetar las exposiciones como medioambientalmente sostenibles: empresas financieras y no financieras sujetas a NFRD, hogares y gobiernos locales. Excluimos (lista no exhaustiva): Las empresas no sujetas a NFRD (ya que no tienen obligaciones de divulgación), efectivo y préstamos interbancarios, los derivados, el fondo de comercio, etc.

En las siguientes páginas compartimos el detalle, incluidas las plantillas establecidas en el Reglamento de Taxonomía.



Para más información sobre cómo nuestra estrategia financiera, diseño de productos y relaciones con clientes y contrapartes cumplen con la Taxonomía Europea, véase secciones [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#) y [10.9 'Plan de transición GFANZ'](#).

**0. Resumen de los indicadores clave de resultados que las entidades de crédito deben divulgar con arreglo al artículo 8 del Reglamento sobre la taxonomía**

		Total de activos medioambientalmente sostenibles (1)	KPI (3)	KPI (4)	% cobertura (sobre los activos totales) (5)	% de activos excluidos del numerador de la GAR (artículo 7.2 y 7.3 y anexo V, sección 1.1.2)	% de activos excluidos del denominador de la GAR (artículo 7.1 y anexo V, sección 1.2.4)
<b>KPI principal</b>	<b>Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock</b>	31.151	2,4	2,6	70,3	33,9	29,7
<b>KPIs adicionales</b>	<b>GAR (flujo)</b>	7.079	1,6	1,9	50,6	36,0	49,4
	Cartera de negociación (6)						
	Garantías financieras	142	0,9	1,8			
	Activos gestionados	829	0,6	1,1			
	Ingresos por honorarios y comisiones (6)						

(1) Total de activos medioambientalmente sostenibles utilizados para el KPI de volumen de negocio. El total de activos medioambientalmente sostenibles utilizados para el KPI de CapEx asciende a 33.422 millones de euros

(2) Total de activos medioambientalmente sostenibles utilizados para el KPI de volumen de negocio. El total de activos sostenibles desde el punto de vista medioambiental utilizados para el KPI CapEx asciende a 8.435 millones de euros para el flujo GAR, 289 millones de euros para las garantías financieras y 1.550 millones de euros para los activos gestionados

(3) Basado en el KPI del volumen de negocios de la contraparte

(4) Basado en el KPI de las CapEx de la contraparte.

(5) % de activos cubiertos por el indicador clave de resultados frente a los activos totales de los bancos

(6) Los indicadores clave de resultados de los honorarios y comisiones y de la cartera de negociación solo serán de aplicación a partir de 2026.



## 1. Activos para el cálculo de la GAR (CapEx)

Millones de euros		2023														
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)				
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		Importe en libros [bruto] total	De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					
De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores				
<b>GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador</b>																
1	Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio no mantenidos para negociar admisibles para el cálculo de la GAR	661.433	465.892	33.416	29.115	6.975	1.640	60	7	0	5	465.953	33.422	29.115	6.975	1.645
2	<b>Sociedades financieras</b>	<b>28.156</b>	<b>7.544</b>	<b>510</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>349</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.548</b>	<b>510</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>349</b>
3	Entidades de crédito	22.517	6.241	3	0	0	2	4	0	0	0	6.245	3	0	0	2
4	Préstamos y anticipos	20.257	5.232	3	0	0	2	4	0	0	0	5.236	3	0	0	2
5	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	2.261	1.009	0	0	0	0	0	0	0	0	1.009	0	0	0	0
6	Instrumentos de patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Otras sociedades financieras	5.639	1.303	507	0	10	347	0	0	0	0	1.303	507	0	10	347
8	De las cuales: empresas de servicios de inversión	1.987	438	349	0	0	307	0	0	0	0	438	349	0	0	307
9	Préstamos y anticipos	1.455	138	49	0	0	7	0	0	0	0	138	49	0	0	7
10	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	313	300	300	0	0	300	0	0	0	0	300	300	0	0	300
11	Instrumentos de patrimonio	219	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	De las cuales: sociedades de gestión	141	102	11	0	1	1	0	0	0	0	102	11	0	1	1
13	Préstamos y anticipos	141	102	11	0	1	1	0	0	0	0	102	11	0	1	1
14	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Instrumentos de patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	De las cuales: empresas de seguros	1.892	318	0	0	0	0	0	0	0	0	318	0	0	0	0
17	Préstamos y anticipos	1.892	318	0	0	0	0	0	0	0	0	318	0	0	0	0
18	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Instrumentos de patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		2023																		
		Mitigación del cambio climático (CCM)						Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)								
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)						De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)								
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)						De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)								
Millones de euros		Importe en libros [bruto] total	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores	
20	<b>Sociedades no financieras</b>	25.910	10.901	3.791	0	395	1.291	56	7	0	5	10.957	3.798	0	395	1.296				
21	Préstamos y anticipos	24.347	10.367	3.315	0	395	1.063	49	7	0	5	10.416	3.322	0	395	1.068				
22	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.563	534	476	0	0	228	7	0	0	0	541	476	0	0	228				
23	Instrumentos de patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
24	<b>Hogares</b>	<b>607.245</b>	<b>447.326</b>	<b>29.115</b>	<b>29.115</b>	<b>6.569</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>447.326</b>	<b>29.115</b>	<b>29.115</b>	<b>6.569</b>	<b>0</b>				
25	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	366.626	356.979	22.545	22.545	0	0	0	0	0	0	356.979	22.545	22.545	0	0				
26	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	528	528	0	0	0	0	0	0	0	0	528	0	0	0	0				
27	De los cuales: préstamos para automóviles	89.820	89.820	6.569	6.569	6.569	0					89.820	6.569	6.569	6.569	0				
28	<b>Financiación de administraciones locales</b>	<b>122</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				
29	Financiación de viviendas	75	75	0	0	0	0	0	0	0	0	75	0	0	0	0				
30	Otra financiación de administraciones locales	46	46	0	0	0	0	0	0	0	0	46	0	0	0	0				
31	<b>Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales</b>	<b>5.595</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				
32	<b>Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)</b>	<b>621.271</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				
33	<b>Sociedades financieras y no financieras</b>	<b>478.101</b>																		
34	Pymes y sociedades no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINP	141.389																		
35	Préstamos y anticipos	139.095																		
36	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	22.909																		
37	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	141																		
38	Valores representativos de deuda	2.140																		
39	Instrumentos de patrimonio	155																		

Millones de euros		2023														
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
		Importe en libros [bruto] total	De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					
De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores							
40	Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en las DINF	296.567														
41	Préstamos y anticipos	272.256														
42	Valores representativos de deuda	21.525														
43	Instrumentos de patrimonio	2.787														
44	Derivados	5.421														
45	Préstamos interbancarios a la vista	11.911														
46	Efectivo y activos vinculados a efectivo	8.621														
47	Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)	117.217														
48	<b>Total de activos de la GAR</b>	<b>1.288.300</b>	<b>465.892</b>	<b>33.416</b>	<b>29.115</b>	<b>6.975</b>	<b>1.640</b>	<b>60</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>465.953</b>	<b>33.422</b>	<b>29.115</b>	<b>6.975</b>	<b>1.645</b>
49	Activos no incluidos en el cálculo de la GAR	545.242														
50	Administraciones centrales y emisores supranacionales	137.606														
51	Exposiciones frente a bancos centrales	230.835														
52	Cartera de negociación	176.800														
53	<b>Activos totales</b>	<b>1.833.542</b>	<b>465.892</b>	<b>33.416</b>	<b>29.115</b>	<b>6.975</b>	<b>1.640</b>	<b>60</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>465.953</b>	<b>33.422</b>	<b>29.115</b>	<b>6.975</b>	<b>1.645</b>
<b>Exposiciones fuera de balance - Sociedades sujetas a obligaciones de divulgación previstas en las DINF</b>																
54	Garantías financieras	15.573	644	285	0	4	152	26	0	0	0	669	286	0	4	152
55	Activos gestionados	137.531	4.979	1.550	0	77	665	36	0	0	0	5.015	1.550	0	77	665
56	De los cuales: valores representativos de deuda	39.836	3.613	837	0	26	440	7	0	0	0	3.621	837	0	26	440
57	De los cuales: instrumentos de capital	43.158	1.365	713	0	52	225	29	0	0	0	1.394	713	0	52	225

## 1. Activos para el cálculo de la GAR (volumen de negocio)

		2023														
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)				
Importe en libros [bruto] total		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
Millones de euros		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	
		De los cuales: facilitadores					De los cuales: facilitadores					De los cuales: facilitadores				
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador																
1	Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio no mantenidos para negociar admisibles para el cálculo de la GAR	661.433	464.201	31.142	29.115	6.834	799	474	9	0	8	464.675	31.151	29.115	6.834	807
2	<b>Sociedades financieras</b>	<b>28.156</b>	<b>7.899</b>	<b>310</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>208</b>	<b>373</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.272</b>	<b>310</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>208</b>
3	Entidades de crédito	22.517	6.892	1	0	0	0	15	0	0	0	6.907	1	0	0	0
4	Préstamos y anticipos	20.257	5.883	1	0	0	0	15	0	0	0	5.898	1	0	0	0
5	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	2.261	1.009	0	0	0	0	0	0	0	0	1.009	0	0	0	0
6	Instrumentos de patrimonio	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0
7	Otras sociedades financieras	5.639	1.006	309	0	4	208	358	0	0	0	1.365	309	0	4	208
8	De las cuales: empresas de servicios de inversión	1.987	280	172	0	0	155	41	0	0	0	321	172	0	0	155
9	Préstamos y anticipos	1.455	127	19	0	0	2	41	0	0	0	168	19	0	0	2
10	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	313	153	153	0	0	153	0	0	0	0	153	153	0	0	153
11	Instrumentos de patrimonio	219	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0
12	De las cuales: sociedades de gestión	141	99	17	0	0	0	0	0	0	0	99	17	0	0	0
13	Préstamos y anticipos	141	99	17	0	0	0	0	0	0	0	99	17	0	0	0
14	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Instrumentos de patrimonio	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0
16	De las cuales: empresas de seguros	1.892	317	0	0	0	0	317	0	0	0	634	0	0	0	0
17	Préstamos y anticipos	1.892	317	0	0	0	0	317	0	0	0	634	0	0	0	0
18	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		2023															
		Mitigación del cambio climático (CCM)						Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)						De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)						De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores	
Millones de euros	Importe en libros [bruto] total																
19	Instrumentos de patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	<b>Sociedades no financieras</b>	<b>25.910</b>	<b>8.855</b>	<b>1.718</b>	<b>0</b>	<b>260</b>	<b>591</b>	<b>101</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>8.955</b>	<b>1.727</b>	<b>0</b>	<b>260</b>	<b>598</b>	
21	Préstamos y anticipos	24.347	8.617	1.509	0	258	552	83	9	0	7	8.700	1.518	0	258	560	
22	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.563	237	208	0	2	39	18	0	0	0	255	208	0	2	39	
23	Instrumentos de patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	<b>Hogares</b>	<b>607.245</b>	<b>447.326</b>	<b>29.115</b>	<b>29.115</b>	<b>6.569</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>447.326</b>	<b>29.115</b>	<b>29.115</b>	<b>6.569</b>	<b>0</b>	
25	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	366.626	356.979	22.545	22.545	0	0	0	0	0	0	356.979	22.545	22.545	0	0	
26	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	528	528	0	0	0	0	0	0	0	0	528	0	0	0	0	
27	De los cuales: préstamos para automóviles	89.820	89.820	6.569	6.569	6.569	0					89.820	6.569	6.569	6.569	0	
28	<b>Financiación de administraciones locales</b>	<b>122</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
29	Financiación de viviendas	75	75	0	0	0	0	0	0	0	0	75	0	0	0	0	
30	Otra financiación de administraciones locales	46	46	0	0	0	0	0	0	0	0	46	0	0	0	0	
31	<b>Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales</b>	<b>5.595</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
32	<b>Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)</b>	<b>621.271</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
33	<b>Sociedades financieras y no financieras</b>	<b>478.101</b>															
34	Pymes y sociedades no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINP	141.389															
35	Préstamos y anticipos	139.095															
36	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	22.909															
37	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	141															

		2023															
		Importe en libros [bruto] total	Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)				
			De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
Millones de euros			De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: de los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: de los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: de los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: de los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: de los cuales: facilitadores
38	Valores representativos de deuda	2.140															
39	Instrumentos de patrimonio	155															
40	Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en las DINF	296.567															
41	Préstamos y anticipos	272.256															
42	Valores representativos de deuda	21.525															
43	Instrumentos de patrimonio	2.787															
44	Derivados	5.421															
45	Préstamos interbancarios a la vista	11.911															
46	Efectivo y activos vinculados a efectivo	8.621															
47	Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)	117.217															
48	<b>Total de activos de la GAR</b>	<b>1.288.300</b>	<b>464.201</b>	<b>31.142</b>	<b>29.115</b>	<b>6.834</b>	<b>799</b>	<b>474</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>464.675</b>	<b>31.151</b>	<b>29.115</b>	<b>6.834</b>	<b>807</b>	
49	Activos no incluidos en el cálculo de la GAR	545.242															
50	Administraciones centrales y emisores supranacionales	137.606															
51	Exposiciones frente a bancos centrales	230.835															
52	Cartera de negociación	176.800															
53	<b>Activos totales</b>	<b>1.833.542</b>	<b>464.201</b>	<b>31.142</b>	<b>29.115</b>	<b>6.834</b>	<b>799</b>	<b>474</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>464.675</b>	<b>31.151</b>	<b>29.115</b>	<b>6.834</b>	<b>807</b>	
<b>Exposiciones fuera de balance - Sociedades sujetas a obligaciones de divulgación previstas en las DINF</b>																	
54	Garantías financieras	15.573	494	142	0	3	98	6	0	0	0	500	142	0	3	99	
55	Activos gestionados	137.531	4.302	825	0	57	431	406	4	0	4	4.708	829	0	57	435	
56	De los cuales: valores representativos de deuda	39.836	3.308	445	0	11	269	233	0	0	0	3.541	446	0	11	269	
57	De los cuales: instrumentos de capital	43.158	993	380	0	46	162	173	3	0	3	1.167	384	0	46	165	



## 2. Información del sector de la GAR (Capex)

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación) (1)		2023											
		Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD	
		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total	
Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)		Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)		Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)			
Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)		Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)		Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)			
1	A Agricultura, actividad forestal y pesca	6	5	0	0	6	5						
2	B910 - Actividades de apoyo a la extracción de petróleo y gas natural	151	77	0	0	151	77						
3	Resto B Industrias extractivas	37	14	0	0	37	14						
4	C1086 - Elaboración de preparados alimenticios homogeneizados y alimentos dietéticos	69	0	0	0	69	0						
5	C1920 - Refino de petróleo	121	90	0	0	121	90						
6	C2410 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	120	51	0	0	120	51						
7	C2442 - Producción de aluminio	62	39	0	0	62	39						
8	C2732 - Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos	99	57	0	0	99	57						
9	C2733 - Fabricación de dispositivos de cableado	55	40	0	0	55	40						
10	C2910 - Fabricación de vehículos de motor	516	190	0	0	516	190						
11	C3011 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	74	7	0	0	74	7						
12	C3020 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	143	76	0	0	143	76						
13	Resto C Industrias manufactureras	482	84	0	0	482	84						
14	D3511 - Producción de electricidad	1.594	1.343	0	0	1.594	1.343						
15	D3512 - Transporte de energía eléctrica	145	138	0	0	145	138						
16	D3513 - Distribución de energía eléctrica	512	399	0	0	512	399						
17	D3514 - Comercio de energía eléctrica	315	295	0	0	315	295						
18	Resto D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	74	66	1	1	75	67						

		2023											
		Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación) (1)		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD	
		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total	
		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)	
		Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR
19	E Suministro de agua	89	1			0	0			89	1		
20	F4110 - Promoción inmobiliaria	192	10			0	0			192	10		
21	F4120 - Construcción de edificios	84	18			0	0			84	18		
22	F4211 - Construcción de carreteras y autopistas	187	3			1	0			187	3		
23	F4222 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	328	3			0	0			328	3		
24	F4299 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	156	5			0	0			156	5		
25	F4312 - Preparación de terrenos	130	5			0	0			130	5		
26	F4321 - Instalaciones eléctricas	94	6			0	0			94	6		
27	Resto F Construcción	105	5			0	0			105	5		
28	G4711 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco	92	5			0	0			92	5		
29	G4778 - Otro comercio al por menor de artículos nuevos en establecimientos especializados	94	0			0	0			94	0		
30	Resto G Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	349	62			1	1			350	62		
31	H4910 - Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	57	7			0	0			57	7		
32	H4950 - Transporte por tubería	92	84			0	0			92	84		
33	H5221 - Actividades anexas al transporte terrestre	425	2			0	0			425	2		
34	Resto H Transporte y almacenamiento	71	4			0	0			71	4		
35	I5510 - Hoteles y alojamientos similares	321	0			0	0			321	0		
36	Resto I Hostelería	29	0			0	0			29	0		

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación) (1)		2023											
		Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD	
		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total	
Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)		Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)		Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)			
Millones EUR		Millones EUR		Millones EUR		Millones EUR		Millones EUR		Millones EUR			
37	J6110 - Telecomunicaciones por cable	91	3			0	0			91	3		
38	J6120 - Telecomunicaciones inalámbricas	228	5			27	1			255	6		
39	J6399 - Otros servicios de información n.c.o.p.	504	0			0	0			504	0		
40	Resto J Información y comunicaciones	110	2			18	4			128	6		
41	L6810 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	68	8			0	0			68	8		
42	L6820 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	264	1			0	0			264	1		
43	L6831 - Agentes de la propiedad inmobiliaria	205	26			0	0			205	26		
44	Resto L Actividades inmobiliarias	26	0			0	0			26	0		
45	M6920 - Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	115	99			0	0			115	99		
46	M7010 - Actividades de las sedes centrales	534	251			0	0			534	251		
47	M7022 - Otras actividades de consultoría de gestión empresarial	77	7			0	0			77	7		
48	M7490 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.o.p.	134	45			0	0			134	45		
49	Resto M Actividades profesionales, científicas y técnicas	46	12			0	0			46	12		
50	N7711 - Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	130	48			0	0			130	48		
51	N7712 - Alquiler de camiones	60	5			0	0			60	5		
52	N8299 - Otras actividades de apoyo a las empresas n.c.o.p.	159	0			0	0			159	0		
53	Resto N Actividades administrativas y apoyo a las empresas	126	23			0	0			126	23		
54	O Administración pública, defensa y Seguridad Social Obligatoria	0	0			0	0			0	0		

		2023							
		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación del cambio climático (CCA)		TOTAL (CCM + CCA)			
Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación) (1)		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD	
		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total	
		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)	
		Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR
55	P Educación	14	0	0	0		14	0	
56	Q Actividades sanitarias y servicios sociales	18	2	0	0		18	2	
57	R Actividades artísticas, recreativas y de entrenamiento	2	0	0	0		2	0	
58	S Otros servicios	519	63	7	0		525	63	

(1) Exposiciones en la cartera bancaria frente a los sectores cubiertos por la Taxonomía (NACE nivel 4), utilizando los Códigos NACE pertinentes en función de la actividad principal de la contraparte. Se ha fijado un umbral superior al 0,5% de la exposición elegible para informar sobre el NACE a nivel 4. Todos los demás códigos NACE fuera de este umbral se informarán a el nivel 1.

## 2. Información del sector de la GAR (volumen de negocio)

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación) (1)		2023											
		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					
		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD					
		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total					
Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)				
1	A - Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5	4			0	0			5	4		
2	B910 - Actividades de apoyo a la extracción de petróleo y gas natural	101	15			0	0			101	15		
3	Resto B Industrias extractivas	20	9			0	0			20	9		
4	C2410 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	132	50			0	0			132	50		
5	C2420 - Fabricación de tubos, tuberías, perfiles huecos y sus accesorios, de acero	52	4			0	0			52	4		
6	C2442 - Producción de aluminio	84	45			0	0			84	45		
7	C2732 - Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos	56	16			0	0			56	16		
8	C2751 - Fabricación de electrodomésticos	48	0			0	0			48	0		
9	C2910 - Fabricación de vehículos de motor	484	50			0	0			484	50		
10	C3011 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	81	10			0	0			81	10		
11	C3020 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	143	83			0	0			143	83		
12	C3313 - Repair of electronic and optical equipment	55	0			0	0			55	0		
13	Resto C Industria manufacturera	243	40			0	0			243	40		
14	D3511 - Producción de electricidad	843	537			0	0			843	537		
15	D3512 - Transporte de energía eléctrica	100	75			0	0			100	75		
16	D3513 - Distribución de energía eléctrica	338	174			0	0			338	174		
17	D3514 - Comercio de energía eléctrica	137	108			0	0			137	108		

2023

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación) (1)	Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)	
	Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD	
	Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total	
	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones EUR	De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)
18 Resto D Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	30	8	0	0	0	0	30	8
19 E3600 - Captación, depuración y distribución de agua	53	1	0	0	0	0	53	1
20 Resto E Suministro de agua	39	1	0	0	0	0	39	1
21 F4110 - Promoción inmobiliaria	214	14	0	0	0	0	214	14
22 F4211 - Construcción de carreteras y autopistas	81	12	0	0	0	0	81	12
23 F4211 - Construcción de carreteras y autopistas	192	3	1	0	0	0	193	4
24 F4222 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	314	1	0	0	0	0	315	1
25 F4299 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	164	18	0	0	0	0	164	18
26 F4312 - Preparación de terrenos	122	0	0	0	0	0	122	0
27 F4321 - Instalaciones eléctricas	109	8	0	0	0	0	109	8
28 Resto F Construcción	105	15	0	0	0	0	105	15
29 G - Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	168	15	0	0	0	0	169	15
30 H5221 - Actividades anexas al transporte terrestre	421	1	0	0	0	0	421	1
31 Resto H Transporte y almacenamiento	177	36	0	0	0	0	177	36
32 I5510 - Hoteles y alojamientos similares	250	0	0	0	0	0	250	0
33 Resto I Hostelería	26	0	0	0	0	0	26	0
34 J6110 - Telecomunicaciones por cable	59	4	2	0	0	0	61	4
35 J6120 - Telecomunicaciones inalámbricas	365	30	49	1	0	0	414	32
36 J6399 - Otros servicios de información n.c.o.p.	504	0	0	0	0	0	504	0
37 Resto J Información y comunicaciones	97	1	15	5	0	0	112	7



Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación) (1)		2023											
		Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)			
		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD	
		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total	
Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)		Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)		Millones EUR		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)			
Millones EUR		Millones EUR		Millones EUR		Millones EUR		Millones EUR		Millones EUR			
38	L6810 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	74	9	0	0	74	9						
39	L6820 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	267	1	0	0	267	1						
40	L6831 - Agentes de la propiedad inmobiliaria	234	18	0	0	234	18						
41	Resto L Actividades inmobiliarias	26	2	0	0	26	2						
42	M6920 - Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	66	42	8	1	74	43						
43	M7010 - Actividades de las sedes centrales	488	158	0	0	488	158						
44	M7022 - Otras actividades de consultoría de gestión empresarial	95	8	1	0	96	8						
45	M7112 - Servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento técnico	46	16	0	0	46	16						
46	M7490 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.o.p.	99	35	0	0	100	35						
47	Resto M Actividades profesionales, científicas y técnicas	3	0	0	0	3	0						
48	N7711 - Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	127	10	0	0	127	10						
49	N7712 - Alquiler de camiones	58	0	0	0	58	0						
50	N8010 - Actividades de seguridad privada	49	0	0	0	49	0						
51	N8299 - Otras actividades de apoyo a las empresas n.c.o.p.	157	0	0	0	157	0						
52	Resto N Actividades administrativas y apoyo a las empresas	92	11	1	0	93	11						
53	O Administración pública, defensa y Seguridad Social Obligatoria	0	0	0	0	0	0						
54	P Educación	14	0	0	0	14	0						
55	Q Actividades sanitarias y servicios sociales	17	1	0	0	17	1						

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación) (1)		2023					
		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación del cambio climático (CCA)		TOTAL (CCM + CCA)	
		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)		Empresas no financieras (Sujetas a NFRD)	
		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD		Pymes y otras empresas no financieras no sujetas a NFRD	
Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total		Importe en libros [bruto] total	
De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCA)		De los cuales medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)	
Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR
56	R Actividades artísticas, recreativas y de entrenamiento	0	0	0	0	0	0
57	S Otros servicios	534	21	24	1	558	21

(1) Exposiciones en la cartera bancaria frente a los sectores cubiertos por la Taxonomía (NACE nivel 4), utilizando los Códigos NACE pertinentes en función de la actividad principal de la contraparte. Se ha fijado un umbral superior al 0,5% de la exposición elegible para informar sobre el NACE a nivel 4. Todos los demás códigos NACE fuera de este umbral se informarán a el nivel 1.

### 3. Indicador clave de resultados de la GAR en términos de stock (CapEx)

		2023																		
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)								
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)								
%		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)								
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		Proporción del total de activos cubiertos
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador																				
1	Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	70,4	5,1	4,4	1,1	0,2	0	0	0	0	0	70,4	5,1	4,4	1,1	0,2	36,1			
2	<b>Empresas financieras</b>	<b>26,8</b>	<b>1,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>26,8</b>	<b>1,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,2</b>	<b>1,5</b>			
3	Entidades de crédito	27,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27,7	0	0	0	0	1,2			
4	Préstamos y anticipos	25,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25,8	0	0	0	0	1,1			
5	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	44,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44,6	0	0	0	0	0,1			
6	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
7	Otras empresas financieras	23,1	9	0	0,2	6,2	0	0	0	0	0	23,1	9	0	0,2	6,2	0,3			
8	De las cuales: empresas de servicios de inversión	22	17,6	0	0	15,4	0	0	0	0	0	22	17,6	0	0	15,4	0,1			
9	Préstamos y anticipos	9,5	3,4	0	0	0,5	0	0	0	0	0	9,5	3,4	0	0	0,5	0,1			
10	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	96	96	0	0	96	0	0	0	0	0	96	96	0	0	96	0			
11	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
12	De las cuales: sociedades de gestión	72	7,7	0	0,9	0,5	0	0	0	0	0	72	7,7	0	0,9	0,5	0			
13	Préstamos y anticipos	72	7,7	0	0,9	0,5	0	0	0	0	0	72	7,7	0	0,9	0,5	0			
14	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
15	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
16	De las cuales: empresas de seguros	16,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16,8	0	0	0	0	0,1			
17	Préstamos y anticipos	16,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16,8	0	0	0	0	0,1			
18	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
19	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

		2023															
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)					
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
%		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					
(en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		Proporción del total de activos cubiertos
20	Empresas no financieras	42,1	14,6	0	1,5	5	0,2	0	0	0	42,3	14,7	0	1,5	5	1,4	
21	Préstamos y anticipos	42,6	13,6	0	1,6	4,4	0,2	0	0	0	42,8	13,6	0	1,6	4,4	1,3	
22	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	34,2	30,4	0	0	14,6	0,4	0	0	0	34,6	30,4	0	0	14,6	0,1	
23	Instrumentos de capital	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
24	Hogares	73,7	4,8	4,8	1,1	0	0	0	0	0	73,7	4,8	4,8	1,1	0	33,1	
25	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	97,4	6,1	6,1	0	0	0	0	0	0	97,4	6,1	6,1	0	0	20	
26	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
27	De los cuales: préstamos para automóviles	100	7,3	7,3	7,3	0					100	7,3	7,3	7,3	0	4,9	
28	Financiación de administraciones locales	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
29	Financiación de viviendas	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
30	Financiación de administraciones locales	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
31	Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,3	
32	Total de activos de la GAR	36,2	2,6	2,3	0,5	0,1	0	0	0	0	36,2	2,6	2,3	0,5	0,1	70,3	

### 3. Indicador clave de resultados de la GAR en términos de stock (volumen de negocio)

		2023															
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)					
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
%		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	Proporción del total de activos cubiertos
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador																	
1	Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	70,2	4,7	4,4	1	0,1	0,1	0	0	0	70,3	4,7	4,4	1	0,1	36,1	
2	<b>Empresas financieras</b>	<b>28,1</b>	<b>1,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,7</b>	<b>1,3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29,4</b>	<b>1,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,7</b>	<b>1,5</b>	
3	Entidades de crédito	30,6	0	0	0	0	0,1	0	0	0	30,7	0	0	0	0	1,2	
4	Préstamos y anticipos	29	0	0	0	0	0,1	0	0	0	29,1	0	0	0	0	1,1	
5	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	44,6	0	0	0	0	0	0	0	0	44,6	0	0	0	0	0,1	
6	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Otras empresas financieras	17,8	5,5	0	0,1	3,7	6,4	0	0	0	24,2	5,5	0	0,1	3,7	0,3	
8	De las cuales: empresas de servicios de inversión	14,1	8,7	0	0	7,8	2,1	0	0	0	16,1	8,7	0	0	7,8	0,1	
9	Préstamos y anticipos	8,7	1,3	0	0	0,1	2,8	0	0	0	11,5	1,3	0	0	0,1	0,1	
10	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	49	49	0	0	49	0	0	0	0	49	49	0	0	49	0	
11	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	De las cuales: sociedades de gestión	70,2	12	0	0	0	0	0	0	0	70,2	12	0	0	0	0	
13	Préstamos y anticipos	70,2	12	0	0	0	0	0	0	0	70,2	12	0	0	0	0	
14	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	De las cuales: empresas de seguros	16,7	0	0	0	0	16,8	0	0	0	33,5	0	0	0	0	0,1	
17	Préstamos y anticipos	16,7	0	0	0	0	16,8	0	0	0	33,5	0	0	0	0	0,1	
18	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	<b>Empresas no financieras</b>	<b>34,2</b>	<b>6,6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>0,4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34,6</b>	<b>6,7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>1,4</b>	
21	Préstamos y anticipos	35,4	6,2	0	1,1	2,3	0,3	0	0	0	35,7	6,2	0	1,1	2,3	1,3	

		2023																		
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)								
% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)								
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)								
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores
22	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	15,2	13,3	0	0,2	2,5	1,2	0	0	0	16,3	13,3	0	0,2	2,5	0,1				
23	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
<b>24</b>	<b>Hogares</b>	<b>73,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>1,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>73,7</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>	<b>1,1</b>	<b>0</b>	<b>33,1</b>				
25	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	97,4	6,1	6,1	0	0	0	0	0	0	97,4	6,1	6,1	0	0	20				
26	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0				
27	De los cuales: préstamos para automóviles	100	7,3	7,3	7,3	0					100	7,3	7,3	7,3	0	4,9				
<b>28</b>	<b>Financiación de administraciones locales</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				
29	Financiación de viviendas	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0				
30	Financiación de administraciones locales	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0				
<b>31</b>	<b>Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,3</b>				
<b>32</b>	<b>Total de activos de la GAR</b>	<b>36</b>	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>	<b>0,5</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36,1</b>	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>	<b>0,5</b>	<b>0,1</b>	<b>70,3</b>				



#### 4. Indicador clave de resultados de la GAR en términos de flujo (Capex)

		2023																
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)						
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)						
%		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)						
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición		De los cuales: facilitadores		Proporción del total de activos cubiertos
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador																		
1	Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	59,5	6,8	4,7	3,2	1	0	0	0	0	59,5	6,8	4,7	3,2	1	14,5		
2	<b>Empresas financieras</b>	<b>29,8</b>	<b>2,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29,8</b>	<b>2,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2,3</b>	<b>1,7</b>		
3	Entidades de crédito	28,7	0	0	0	0	0	0	0	28,7	0	0	0	0	0	1,5		
4	Préstamos y anticipos	28,6	0	0	0	0	0	0	0	28,6	0	0	0	0	0	1,5		
5	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	44	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	0	0	0		
6	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
7	Otras empresas financieras	39,8	26,7	0	0,3	22,7	0	0	0	39,8	26,7	0	0,3	22,7	0,2			
8	De las cuales: empresas de servicios de inversión	55,7	54,4	0	0	54,4	0	0	0	55,7	54,4	0	0	54,4	0,1			
9	Préstamos y anticipos	40,9	14	0	0	14	0	0	0	40,9	14	0	0	14	0			
10	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	96	96	0	0	96	0	0	0	96	96	0	0	96	0			
11	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
12	De las cuales: sociedades de gestión	7,8	0	0	0	0	0	0	0	7,8	0	0	0	0	0			
13	Préstamos y anticipos	7,8	0	0	0	0	0	0	0	7,8	0	0	0	0	0			
14	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
15	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
16	De las cuales: empresas de seguros	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0			
17	Préstamos y anticipos	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0			
18	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
19	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
20	<b>Empresas no financieras</b>	<b>42,6</b>	<b>16,9</b>	<b>0</b>	<b>1,1</b>	<b>6,6</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>42,8</b>	<b>16,9</b>	<b>0</b>	<b>1,1</b>	<b>6,6</b>	<b>1,5</b>		
21	Préstamos y anticipos	43,7	15	0	1,3	5,5	0,2	0	0	43,9	15,1	0	1,3	5,5	1,3			
22	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	34,5	31,1	0	0	14,9	0	0	0	34,5	31,1	0	0	14,9	0,2			
23	Instrumentos de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

2023

		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)					
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
% (en comparación con el flujo de activos incluidos en el denominador)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	Proporción del total de activos cubiertos
24	Hogares	66,1	6	6	3,9	0	0	0	0	0	66,1	6	6	3,9	0	11,4	
25	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	98,9	6,1	6,1	0	0	0	0	0	0	98,9	6,1	6,1	0	0	3,8	
26	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
27	De los cuales: préstamos para automóviles	100	12	12	12	0					100	12	12	12	0	3,7	
28	Financiación de administraciones locales	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
29	Financiación de viviendas	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
30	Financiación de administraciones locales	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
31	Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	Total de activos de la GAR	17,1	1,9	1,3	0,9	0,3	0	0	0	0	17,1	1,9	1,3	0,9	0,3	50,6	

#### 4. Indicador clave de resultados de la GAR en términos de flujo (volumen de negocio)

		2023															
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)					
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
%		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					
(en comparación con el flujo de activos incluidos en el denominador)																	
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición		Proporción del total de activos cubiertos
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador																	
1	Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	58,6	5,7	4,7	3,2	0,5	0,1	0	0	0	58,7	5,7	4,7	3,2	0,5	14,5	
2	<b>Empresas financieras</b>	<b>30,1</b>	<b>1,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,4</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30,2</b>	<b>1,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1,4</b>	<b>1,7</b>	
3	Entidades de crédito	30,3	0	0	0	0	0	0	0	0	30,3	0	0	0	0	1,5	
4	Préstamos y anticipos	30,3	0	0	0	0	0	0	0	0	30,3	0	0	0	0	1,5	
5	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	44	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	0	0	0	0	
6	Instrumentos de capital	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
7	Otras empresas financieras	27,8	16,7	0	0,1	13,6	1,3	0	0	0	29,1	16,7	0	0,1	13,6	0,2	
8	De las cuales: empresas de servicios de inversión	29,2	27,6	0	0	27,6	0	0	0	0	29,2	27,6	0	0	27,6	0,1	
9	Préstamos y anticipos	37,8	3,8	0	0	3,8	0	0	0	0	37,8	3,8	0	0	3,8	0	
10	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	49	49	0	0	49	0	0	0	0	49	49	0	0	49	0	
11	Instrumentos de capital	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
12	De las cuales: sociedades de gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
13	Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	Instrumentos de capital	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
16	De las cuales: empresas de seguros	0,5	0	0	0	0	43,8	0	0	0	44,3	0	0	0	0	0	
17	Préstamos y anticipos	0,5	0	0	0	0	43,8	0	0	0	44,3	0	0	0	0	0	
18	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
19	Instrumentos de capital	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
20	<b>Empresas no financieras</b>	<b>33,8</b>	<b>7,6</b>	<b>0</b>	<b>0,8</b>	<b>2,9</b>	<b>0,4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34,2</b>	<b>7,6</b>	<b>0</b>	<b>0,8</b>	<b>2,9</b>	<b>1,5</b>	
21	Préstamos y anticipos	36,3	6,8	0	0,9	2,9	0,4	0	0	0	36,7	6,8	0	0,9	3	1,3	
22	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	15,4	13,6	0	0,2	2,5	0	0	0	0	15,4	13,6	0	0,2	2,5	0,2	
23	Instrumentos de capital	0	0		0	0	0	0		0	0	0		0	0	0	

		2023															
		Mitigación del cambio climático (CCM)					Adaptación del cambio climático (CCA)					TOTAL (CCM + CCA)					
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
% (en comparación con el flujo de activos incluidos en el denominador)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	Proporción del total de activos cubiertos
24	Hogares	66,1	6	6	3,9	0	0	0	0	0	66,1	6	6	3,9	0	11,4	
25	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	98,9	6,1	6,1	0	0	0	0	0	0	98,9	6,1	6,1	0	0	3,8	
26	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
27	De los cuales: préstamos para automóviles	100	12	12	12	0					100	12	12	12	0	3,7	
28	Financiación de administraciones locales	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
29	Financiación de viviendas	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
30	Financiación de administraciones locales	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	
31	Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	Total de activos de la GAR	16,9	1,6	1,3	0,9	0,1	0	0	0	0	16,9	1,6	1,3	0,9	0,1	50,6	

### 5. Indicador clave de resultados de las exposiciones fuera de balance en términos de stock (CapEx)

		2023													
		Mitigación del cambio climático (CCM)			Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)						
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)						
% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: De los cuales: de transición facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: De los cuales: de transición facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: De los cuales: de transición facilitadores	
1	Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	4,1	1,8	0	0	1	0,2	0	0	0	4,3	1,8	0	0	1
2	Activos gestionados (indicador clave de resultado de los activos gestionados)	3,6	1,1	0	0,1	0,5	0	0	0	0	3,6	1,1	0	0,1	0,5

### 5. Indicador clave de resultados de las exposiciones fuera de balance en términos de stock (volumen de negocio)

		2023													
		Mitigación del cambio climático (CCM)			Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)						
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)						
% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: De los cuales: de transición facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: De los cuales: de transición facilitadores		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos			De los cuales: De los cuales: de transición facilitadores	
1	Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	3,2	0,9	0	0	0,6	0	0	0	0	3,2	0,9	0	0	0,6
2	Activos gestionados (indicador clave de resultado de los activos gestionados)	3,1	0,6	0	0	0,3	0,3	0	0	0	3,4	0,6	0	0	0,3

### 5. Indicador clave de resultados de las exposiciones fuera de balance en términos de flujo (Capex)

		2023													
		Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores		
1	Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	5,9	2	0	0	1,2	0,4	0	0	0	6,3	2	0	0	1,2
2	Activos gestionados (indicador clave de resultado de los activos gestionados)	7,6	2,2	0	0	1,1	0	0	0	0	7,6	2,2	0	0	1,1

### 5. Indicador clave de resultados de las exposiciones fuera de balance en términos de flujo (volumen de negocio)

		2023													
		Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación del cambio climático (CCA)				TOTAL (CCM + CCA)					
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)					
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores		
1	Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	4	0,5	0	0	0,4	0	0	0	0	4	0,5	0	0	0,4
2	Activos gestionados (indicador clave de resultado de los activos gestionados)	6,5	2,3	0	0	1,7	0,2	0	0	0	6,7	2,3	0	0	1,7

## 6. Actividades relacionadas con la energía nuclear y a partir de combustibles fósiles gaseosos

### Actividades relacionadas con la energía nuclear

1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SI
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SI
<b>Actividades relacionadas con combustibles fósiles gaseosos</b>		
4	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SI
5	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SI
6	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO



**6. Actividades relacionadas con la energía nuclear y a partir de combustibles fósiles gaseosos: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador) - Capex**

	CCM+CCA		CCM		CCA	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
<b>Actividades relacionadas con la energía nuclear</b>						
1 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
2 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	16	0	16	0	0	0
3 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	123	0	123	0	0	0
4 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
5 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
6 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
7 Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del KPI aplicable	33.284	2,6	33.277	2,6	7	0
<b>8 Total KPI aplicable</b>	<b>33.422</b>	<b>2,6</b>	<b>33.416</b>	<b>2,6</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

Nota 1: El denominador del KPI aplicable es de 1.288.300 millones de euros

**6. Actividades relacionadas con la energía nuclear y a partir de combustibles fósiles gaseosos: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador) - Volumen de negocio**

	CCM+CCA		CCM		CCA	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
<b>Actividades relacionadas con la energía nuclear</b>						
1 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
2 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
3 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	76	0	76	0	0	0
4 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
5 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	1	0	1	0	0	0
6 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
7 Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del KPI aplicable	31.074	2,4	31.065	2,4	9	0
<b>8 Total KPI aplicable</b>	<b>31.151</b>	<b>2,4</b>	<b>31.142</b>	<b>2,4</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

Nota 1: El denominador del KPI aplicable es de 1.288.300 millones de euros

**6. Actividades relacionadas con la energía nuclear y a partir de combustibles fósiles gaseosos: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador) - Capex**

	CCM+CCA		CCM		CCA	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
<b>Actividades relacionadas con la energía nuclear</b>						
1 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
2 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	16	0	16	0	0	0
3 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	123	0,4	123	0,4	0	0
4 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
5 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
6 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
7 Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del KPI aplicable	33.284	99,6	33.277	99,6	7	0
8 Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del KPI aplicable	33.422	100	33.416	100	7	0

**6. Actividades relacionadas con la energía nuclear y a partir de combustibles fósiles gaseosos: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador) - Volumen de negocio**

	CCM+CCA		CCM		CCA	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
<b>Actividades relacionadas con la energía nuclear</b>						
1 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
2 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
3 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	76	0,2	76	0,2	0	0
4 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
5 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	1	0	1	0	0	0
6 Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
7 Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del KPI aplicable	31.074	99,8	31.065	99,7	9	0
8 Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del KPI aplicable	31.151	100	31.142	100	9	0

**6. Actividades relacionadas con la energía nuclear y a partir de combustibles fósiles gaseosos: Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía - Capex**

	CCM+CCA		CCM		CCA	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
<b>Actividades relacionadas con la energía nuclear</b>						
1 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
2 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
3 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
4 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	84	0	84	0	0	0
5 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	13	0	13	0	0	0
6 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
7 Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	432.433	33,6	432.380	33,6	54	0
8 Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	432.530	33,6	432.477	33,6	54	0

**6. Actividades relacionadas con la energía nuclear y a partir de combustibles fósiles gaseosos: Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía - Volumen de negocio**

	CCM+CCA		CCM		CCA	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
<b>Actividades relacionadas con la energía nuclear</b>						
1 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
2 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
3 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	84	0	84	0	0	0
4 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	653	0,1	653	0,1	0	0
5 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	9	0	9	0	0	0
6 Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0	0	0	0	0
7 Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	432.780	33,6	432.313	33,6	468	0
8 Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	433.527	33,7	433.059	33,6	468	0

**6. Actividades relacionadas con la energía nuclear y a partir de combustibles fósiles gaseosos: Actividades económicas no elegibles según la taxonomía - Capex**

Actividades relacionadas con la energía nuclear		Importe	%
1	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
2	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
3	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
4	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
5	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
6	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
7	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	822.367	63,8
8	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	822.367	63,8

**6. Actividades relacionadas con la energía nuclear y a partir de combustibles fósiles gaseosos: Actividades económicas no elegibles según la taxonomía - Volumen de negocio**

Actividades relacionadas con la energía nuclear		Importe	%
1	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
2	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
3	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
4	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
5	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
6	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0	0
7	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	823.644	63,9
8	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	823.644	63,9

# 9.6 Sistema de Clasificación de Financiación e Inversión Sostenible (SFICS)

GRI FS8

La actividad sostenible es clave para cumplir con nuestra ambición climática: alcanzar las cero emisiones netas de carbono en todo el Grupo en 2050. Continuamos desarrollando nuestra guía de criterios, que publicamos por primera vez en febrero de 2022 y que durante 2023 hemos seguido actualizando, apoyándonos en las regulaciones y en las prácticas de mercado más recientes. En su última versión también se han incluido criterios relacionados con la inversión socialmente responsable (ISR), y ha pasado a denominarse Sistema de Clasificación de Finanzas e Inversión Sostenibles (SFICS, por sus siglas en inglés).

Este sistema de clasificación nos permite tener criterios homogéneos para considerar un activo o actividad como ambiental, social o sostenible en todas las unidades y negocios del Grupo. El SFICS, se basa en pautas, estándares y principios internacionales de mercado, como la taxonomía de la UE (incluyendo los 4 nuevos objetivos ambientales de 2023), ICMA, los principios LMA, el marco UNEP FI y los estándares de bonos climáticos.

Esta guía nos permite realizar un seguimiento de nuestra actividad sostenible, orientar el desarrollo de productos y mitigar el riesgo de *greenwashing*.

## Hemos actualizado el SFICS en función de nuestra experiencia y las tendencias del mercado, incluyendo:



Un enfoque basado en la naturaleza sostenible de nuestros clientes, que complementa el enfoque basado en actividades.



Información adicional sobre la industria manufacturera, el sector inmobiliario, la agricultura sostenible y otras actividades.



Actividades nuevas que surgen a partir de los desarrollos de la taxonomía de la UE, cubriendo nuevos objetivos ambientales relacionados con el agua, los residuos, la economía circular y la biodiversidad

Seguiremos trabajando en la evolución del SFICS de acuerdo con la evolución del mercado y necesidades del negocio, para contar con criterios exhaustivos que nos permita clasificar actividades como verdes o de transición que apoyen a nuestros clientes en su transición y contribuyen a nuestro objetivo de cero emisiones netas.

### Directrices y principios sectoriales internacionalmente reconocidos en los que se basa el SFICS

Taxonomía de la UE	ICMA Green/Social Bond Principles	LMA Green Loan Principles	LMA Sustainability Linked Loan Principles	ICMA Sustainability Linked Bond Principles	Taxonomía Febraban (Brasil)	UNEP FI framework	Climate Bond Standards
--------------------	-----------------------------------	---------------------------	---	--	-----------------------------	-------------------	------------------------

### Productos elegibles

#### Finalidad específica

- Los fondos obtenidos se destinan a **actividades y proyectos ambientales o sociales elegibles**.
- Criterios de elegibilidad: **Actividades con finalidad específica y criterios ambientales y sociales admitidos**, basados en directrices y principios sectoriales internacionalmente reconocidos (ICMA, LMA, Climate Bond Standards) y la Taxonomía de la UE.

#### Financiación vinculada a sostenibilidad

- **Financiación vinculada a la sostenibilidad** diseñada para fomentar que nuestros clientes alcancen sus objetivos ESG.
- Las transacciones se basan en el logro de **objetivos de desempeño de sostenibilidad predeterminados** (indicadores y calificaciones ESG).
- Alineamiento con estándares sectoriales (ICMA y LMA).

### Marco de fondeo Green, Social and Sustainability Funding Global Framework, actualizado en 2023

Actualizado en 2023, nuestro marco de fondeo es la referencia para nuestros instrumentos de fondeo con etiqueta ambiental, social y sostenible en circulación en los mercados de capital. Permite que todas las entidades del Grupo Santander se basen en él en sus emisiones y reemplaza nuestros marcos anteriores Global Sustainable Bond y Green Bond Framework.

Consistente con las mejores prácticas del mercado y las expectativas de los inversores, cubre el uso de los fondos, el proceso de evaluación y selección de proyectos, la gestión de los fondos y la presentación de informes, de acuerdo con las indicaciones de International Capital Market Association (ICMA) y Loan Market Association (LMA). Los criterios del marco de fondeo están alineados con nuestro sistema de clasificación.

## 9.7 Alcance de la información

En la siguiente tabla se señalan las principales limitaciones al alcance de los diferentes área/ámbitos de información de este capítulo.

En caso de existir limitaciones específicas para uno o varios indicadores, cuando son significativas, se reflejan en cada apartado correspondiente y en el índice de contenidos GRI (Global Reporting Initiative, por sus siglas en inglés).

ÁREA/ÁMBITO	Alcance de la información
<b>Conducta empresarial</b>	
Canales éticos	Principales sociedades del Grupo en Argentina, Brasil, Chile, España, México, Polonia, Portugal, Reino Unido, Estados Unidos, Uruguay, Colombia, Perú, Suiza, Bahamas, y filiales y <i>branches</i> de Consumer.
Riesgo socioambiental (Principios de Ecuador)	Perímetro completo Grupo (negocio Corporate & Investment Banking).
Compras responsables	Principales sociedades del Grupo en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Portugal y Reino Unido.
<b>Prácticas responsables con nuestros clientes</b>	
NPS y satisfacción del cliente	Principales sociedades del Grupo en Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal y Reino Unido, Uruguay.
Reclamaciones de clientes	Todas las entidades del Grupo (>1% del volumen de reclamaciones reportado en 2023)
Salud e inclusión financiera	Principales sociedades del Grupo en Alemania, Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España, Estados Unidos, México, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido y Uruguay.
<b>Prácticas responsables con nuestros empleados</b>	
Empleados	Perímetro completo Grupo.
<b>Apoyo a la comunidad</b>	
Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento	Principales sociedades del Grupo en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Uruguay, además de Fundación Universia.
Otros programas de apoyo a la comunidad	Principales sociedades del Grupo en Alemania, Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal, Reino Unido, Uruguay, y resto de las geografías en las que opera DCB, así como Fundaciones asociadas al Grupo (Ej.: Fund. Banco Santander en España, Santander Foundation en Reino Unido, etc.).
<b>Apoyo a la transición a una economía verde</b>	
Financiación verde	Perímetro Corporate & Investment Banking.
Descarbonización de cartera	Perímetro Corporate & Investment Banking para carteras de carbón térmico, generación de energía eléctrica, energía ( <i>oil&amp;Gas</i> ), aviación, acero y fabricación de automóviles. Perímetro de DCB para la cartera de préstamos para automóviles.
Acuerdos con bancos multilaterales de desarrollo	Perímetro completo Grupo. Sociedades que han firmado operaciones de financiación (préstamos, garantías, <i>risk</i> , <i>sharings</i> o titulizaciones) con bancos multilaterales de desarrollo (MDB).
Huella ambiental del Grupo	Sociedades totalmente participadas en: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, España, Estados Unidos, México, Polonia, Portugal y Reino Unido.
<b>Inversión socialmente responsable</b>	
SRI AuMs	Perímetro Wealth Management & Insurance: SAM y Banca privada
<b>Otras áreas/ámbitos:</b>	
Gobierno corporativo	Banco Santander, S.A.
Cientes, oficinas...	Perímetro completo Grupo
Contribución fiscal	Perímetro completo Grupo
Litigios y sanciones	Perímetro completo Grupo
Comunicaciones con accionistas e inversores	Banco Santander, S.A.

## 9.8 Medidas alternativas de rendimiento (MAR)

A continuación, se presentan medidas alternativas de rendimiento (MAR) adicionales a las que figuran en la sección 8. ['Medidas alternativas de rendimiento \(MAR\)'](#) del capítulo 'Informe económico y financiero'.

### Datos relativos a la Contribución fiscal del Grupo

El pago de impuestos, así como los beneficios obtenidos y los impuestos devengados, se produce en aquellas jurisdicciones donde el Grupo desarrolla su negocio

<b>Impuestos propios</b>	Son aquellos pagados por el Grupo que suponen un coste directo. Corresponden, fundamentalmente, al impuesto sobre el beneficio pagado en el ejercicio, pero también incluye el impuesto sobre el valor añadido (IVA) soportado no recuperable, las contribuciones a la Seguridad Social a cargo del empleador y otros tributos soportados, como son los que gravan exclusivamente la actividad bancaria en las geografías en las que opera. Véase dato en la sección <a href="#">8.1 'Contribución fiscal'</a> de este capítulo.	Las métricas de impuestos permiten mostrar cómo el banco cumple con su compromiso de transparencia fiscal en aquellas jurisdicciones donde desarrolla su negocio. De forma adicional, el indicador "Impuestos propios" es un requerimiento del estándar GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido. Más información ver: <a href="https://www.globalreporting.org/">https://www.globalreporting.org/</a>
<b>Impuestos de terceros</b>	Son aquellos generados por el desarrollo de nuestra actividad económica. Es el sumatorio de las retenciones en nóminas y pagos a la Seguridad Social a cargo del empleado, el IVA recuperable, las retenciones en origen sobre el capital, impuestos de no residentes, IBI, impuesto de sello, impuestos asociados a la actividad financiera, y otros. Véase dato en la sección <a href="#">8.1 'Contribución fiscal'</a> de este capítulo.	
<b>Impuestos totales</b>	La contribución fiscal total del Grupo incluye: los impuestos propios pagados por el Grupo que suponen un coste directo + los impuestos recaudados de terceros en el desarrollo de nuestra actividad económica. Véase dato en la sección <a href="#">8.1 'Contribución fiscal'</a> de este capítulo.	

### Datos relativos al informe país por país

<b>Ingresos procedentes de ventas a terceros</b>	La cifra de ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales incluye los ingresos por intereses, gastos por intereses, ingresos por comisiones y gastos por comisiones por transacciones entre sociedades del Grupo con residencia en distintas jurisdicciones fiscales, así como aquellos ingresos intragrupo cuya eliminación tiene reflejo en el margen bruto del Grupo consolidado al estar el gasto de la contraparte registrado en un epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada no incluido en dicho margen. Véase dato en la sección <a href="#">8.8 'Informe país por país'</a> de este capítulo.	Indicadores requeridos por el estándar GRI 207-4: Informe País por País. Esta norma requiere la presentación de un informe país por país con la información financiera, económica y fiscal sobre cada jurisdicción en la que opera Grupo Santander. Estos indicadores se complementan con el resto de indicadores (no considerados medidas alternativas de rendimiento) disponibles en el Anexo VI. Informe bancario anual de la Cuentas anuales del Grupo (véase página <a href="#">859</a> de las cuentas anuales). Más información ver: <a href="https://www.globalreporting.org/">https://www.globalreporting.org/</a>
<b>Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales</b>		
<b>Activos tangibles distintos de efectivo</b>	Incluye Activos Tangibles y Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta, así como las existencias. Véase dato en la sección <a href="#">8.8 'Informe país por país'</a> de este capítulo.	
<b>Impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas</b>	El impuesto sobre el beneficio de las sociedades acumulado es el gasto corriente del año, sin incluir diferidos. Véase dato en la sección <a href="#">8.8 'Informe país por país'</a> de este capítulo.	



## Datos relativos a la financiación sostenible del banco

<b>Financiación verde desembolsada y facilitada</b>	<p>Importe nominal de las operaciones de financiación de proyectos, asesoramiento financiero, bonos de proyecto, bonos verdes (DCM), financiación a la exportación (ECA), fusiones y adquisiciones (M&amp;A), y de mercados de capitales de renta variable (ECM) clasificadas por el panel SCFS y recogidas en las <i>League Tables</i> de Dealogic, Inframation News, TXF y Mergermarket desde el inicio del ejercicio.</p> <p>Véase dato en la sección <a href="#">8.6 'Apoyo a una transición verde'</a> y <a href="#">8.6 'Apoyo a una transición verde'</a> (tabla 30. Financiación verde) de este capítulo.</p>	Permite mostrar el compromiso y la contribución de Santander para ayudar a nuestros clientes, y a la sociedad en su conjunto, en la transición hacia una economía baja en carbono.
<b>Volumen de financiación de proyectos de energías renovables</b>	<p>Importe nominal de los proyectos de energías renovables (greenfield y brownfield) financiados desde inicio del ejercicio y comunicado externamente según consta en las <i>League Tables</i> de Inframation para financiación de proyectos.</p> <p>Véase dato en la sección <a href="#">IV. 'Datos destacados de 2023'</a> de este capítulo.</p>	
<b>Financiación de vehículos eléctricos</b>	<p>Volumen de financiación de vehículos que se alimentan exclusivamente de una batería eléctrica recargable (no hay motor de gasolina).</p> <p>Véase dato en la sección <a href="#">IV. 'Datos destacados de 2023'</a> de este capítulo.</p>	
<b>Crédito desembolsado a microempresarios (EUR)</b>	<p>Importe total de crédito que se ha otorgado durante el ejercicio para financiar, a través de microcréditos, a emprendedores de bajos ingresos, y escasa bancarización, o con dificultades de acceso a crédito, con el objetivo de crear y/o hacer crecer sus negocios. El dato incluye la información de los programas de microfinanzas de Brasil, Colombia, México y Perú.</p> <p>Véase dato en la sección <a href="#">IV. 'Datos destacados de 2023'</a> y <a href="#">8.3 'Inclusión financiera'</a> (tabla 9. Microfinanzas) de este capítulo.</p>	Permite mostrar el compromiso y la contribución de Santander para ayudar a abordar los retos de inclusión financiera de los mercados en los que tenemos presencia.

## Datos relativos a la financiación sostenible del banco

<b>Activos bajo gestión en Inversión Socialmente Responsable</b>	<p>Valor correspondiente al volumen de activos bajo gestión clasificados como artículo 8 - promoción de características ESG - y 9 - con objetivos de sostenibilidad explícitos - de la regulación SFDR (EU Reg. 2019/2088) excepto inversiones ilíquidas en Banca Privada, que se reportan en términos de capital comprometido. Incluye activos gestionados por Santander Asset Management (SAM) en la UE y con criterios equivalentes en aquellas geografías en las que SFDR no aplica (fundamentalmente Latam) y fondos de terceros.</p> <p>Véase dato en la sección <a href="#">3. 'Inversión responsable'</a> de este capítulo.</p>	Permite mostrar el compromiso y la contribución de Santander con la inversión responsable. Permite a su vez a nuestros gestores el tener una visión más completa de los activos en los que invertir e identificar aquellos elementos diferenciadores que reflejan ventajas competitivas y previenen riesgos potenciales
--	---	---

## Datos relativos a la formación de la plantilla

<b>Coste de formación por hora</b>	<p>Suma del gasto total en formación dividido por el total de horas de formación completadas por los empleados activos en el periodo.</p> <p>Véase dato en la sección <a href="#">8.5 'Empleados'</a> (tabla 30. Formación) de este capítulo.</p>	Permiten mostrar el compromiso del banco con la formación y el aprendizaje continuo de sus empleados.
<b>Inversión en formación por empleado</b>	<p>Gasto total en formación dividido por la plantilla media del año.</p> <p>Véase dato en la sección <a href="#">8.5 'Empleados'</a> (tabla 30. Formación) de este capítulo.</p>	
<b>Inversión total en formación</b>	<p>Suma de todos los gastos devengados en actividades de formación, durante el periodo, incluyendo: Costes directos de los formadores contratados como Empleados (i.e. Remuneración total prorrateada por la dedicación a actividades de formación), pero sin incluir Salarios de Empleados de Formación y Desarrollo, Gastos de proveedores / vendedores externos pagados y presupuestados por el departamento de Formación (para cualquier tipo de servicio: diseño de la formación, impartición de las sesiones de formación, comunicaciones, consultoría), costes logísticos y de instalaciones (aulas de formación, catering, alojamiento y viajes, materiales), Coste laboral de los empleados del Departamento de Formación (importes reales devengados durante el periodo, incluyendo la remuneración bruta -todos los conceptos-, más los impuestos de la empresa -contribuciones, ), costes y licencias de TI más sus servicios aplicables; gastos en Marketing y Comunicación pagados y presupuestados por el Departamento de Formación; otros gastos</p> <p>Véase dato en la sección <a href="#">8.5 'Empleados'</a> (tabla 30. Formación) de este capítulo.</p>	

## Datos relativos a la inversión en la comunidad del Grupo

En Banco Santander medimos nuestra inversión en apoyo a la comunidad de acuerdo con la metodología Business for Societal Impact (B4SI), que es una referencia a nivel internacional y es la metodología adoptada por estándares y ratings ESG como el Global Reporting Initiative (GRI), o el S&P Dow Jones Sustainability Index.

<b>Inversión en educación, empleabilidad y emprendimiento</b>	Volumen total de ayudas y mecenazgo destinado a la educación, la empleabilidad y el espíritu emprendedor de las personas adultas. Véase dato en la sección <a href="#">6. 'Apoyo a la comunidad'</a> y en la sección <a href="#">8.4 'Apoyo a la comunidad'</a> (tabla 10. Inversión en la comunidad) de este capítulo.	Permite mostrar el compromiso y la contribución de Santander para impulsar (más allá de nuestra operativa de negocio) el progreso y un crecimiento inclusivo y sostenible de las comunidades donde estamos presentes.
<b>Inversión en otros programas de apoyo a la comunidad</b>	Volumen total de ayudas y mecenazgo destinado a iniciativas a nivel local que promuevan, entre otros, la educación infantil, el bienestar de las personas (especialmente entre colectivos vulnerables), el arte y la cultura. Véase dato en la sección <a href="#">6. 'Apoyo a la comunidad'</a> y en la sección <a href="#">8.4 'Apoyo a la comunidad'</a> (tabla 10. Inversión en la comunidad) de este capítulo.	
<b>Inversión total en la sociedad/comunidad</b>	Volumen total de ayudas y mecenazgo. Suma de la inversión en educación, empleabilidad y emprendimiento, más la inversión en otros programas de apoyo a la comunidad. Véase dato en la sección <a href="#">6. 'Apoyo a la comunidad'</a> y en la sección <a href="#">8.4 'Apoyo a la comunidad'</a> (tabla 10. Inversión en la comunidad) de este capítulo.	

## Datos relativos a la contratación de proveedores

<b>Pagos a proveedores</b>	Importe total de pagos realizados a proveedores externos al Grupo (excluye pagos realizados por las sociedades en Polonia). Véase dato en la sección <a href="#">7.5 'Prácticas responsables con nuestros proveedores'</a> de este capítulo.	Permite mostrar la contribución económica que el Grupo realiza a través de la contratación de productos y servicios.
<b>% Facturación de proveedores contratados a nivel local (M EUR)</b>	% del total de facturación del Grupo que se realiza con proveedores que tienen su sede en la misma geografía donde se adquieren los servicios (excluye pagos realizados por las sociedades en Polonia). Se divide la facturación de proveedores contratados a nivel local entre la facturación total a proveedores. Véase dato en la sección <a href="#">7.5 'Prácticas responsables con nuestros proveedores'</a> de este capítulo.	Asimismo, permite mostrar nuestro compromiso con las economías locales de las geografías donde estamos.

## Datos específicos solicitados por terceros

<b>GRI 201 -1. Valor económico directo generado y distribuido</b>	El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluye los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. a. Valor económico directo generado: ingresos; b. Valor económico distribuido: costes operacionales (excluidos tributos), salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país) e inversiones en la comunidad; c. Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido". Véase dato en la sección <a href="#">7.5 'Prácticas responsables con nuestros proveedores'</a> de este capítulo.	Indicador de desempeño económico que permite mostrar cómo una organización ha generado riqueza para sus grupos de interés. Es un requerimiento del estándar GRI (201-1: Valor económico directo generado y distribuido). Más información ver: <a href="https://www.globalreporting.org/">https://www.globalreporting.org/</a>
---	---	---

# 10. Estándares de reporte de sostenibilidad y otras referencias

10.1 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de información no financiera	137
10.2 Índice de contenidos de UN Global Compact	142
10.3 Índice de reporte de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI	143
10.4 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)	156
10.5 Índice de contenidos del Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	167
10.6 Índice de contenidos Stakeholder Capitalism Metrics	170
10.7 Índice de contenidos Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)	175
10.8 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas	176
10.9 Plan de transición GFANZ	178

# 10.1 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de información no financiera

## Tabla de equivalencias con los requisitos de información exigidos por la Ley 11/2018

	Información no financiera a reportar	Capítulos/sección del informe anual	Correspondencia Indicadores GRI / Otra regulación
<b>0. Información general</b>	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución).	Modelo de negocio y estrategia (p. 7). Información relevante sobre este capítulo (p. 21). Análisis de materialidad (p. 28). Fuentes y metodología del análisis de materialidad (p. 97).	GRI 2-1 GRI 2-2 GRI 2-3 GRI 2-4 GRI 2-5 GRI 2-6 GRI 2-7 GRI 2-22
	Una descripción de las políticas que aplica el Grupo que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado.	Normativa relevante y gobierno (p. 94). Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos)	GRI 2-23 GRI 3-3
	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47). Prácticas responsables con los clientes (p. 56). Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71). Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30). Inversión responsable (p. 45). Nuestro progreso en cifras (p. 72)	GRI 2-24 GRI 3-3
	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de ellos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Impactos, riesgos y oportunidades (p. 29). Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos). Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30). Prácticas responsables con los clientes (p. 56). Capítulo de 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta' (p. 467).	GRI 2-12

	<b>Información no financiera a reportar</b>	<b>Capítulos/sección del informe anual</b>	<b>Correspondencia Indicadores GRI / Otra regulación</b>
	Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y, en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30). Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos).  A cierre del ejercicio 2023, no se presenta ninguna partida significativa en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo que deba ser incluida en el presente capítulo en materia de provisiones o garantías ambientales.	GRI 2-12 GRI 2-23 GRI 3-3
	<b>Contaminación:</b>		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO <sub>2</sub> que afectan gravemente al medioambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Métricas y objetivos; Nuestra huella ambiental).	GRI 3-3 GRI 305-5
	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos:</b>		
	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella ambiental).	GRI 3-3 GRI 301-1 GRI 306-2
	<b>Uso sostenible de los recursos:</b>		
1. Información sobre cuestiones medio-ambientales	Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella ambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental).	GRI 303-5
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella ambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental).	GRI 301-1
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella ambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental).	GRI 3-3 GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4
	<b>Cambio climático:</b>		
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce).	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella ambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental).	GRI 3-3 GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30)	GRI 3-3 GRI 201-2
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30)	GRI 2-23 GRI 3-3
	<b>Protección de la biodiversidad:</b>		
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Naturaleza y biodiversidad).	GRI 304-2
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.		

Información no financiera a reportar	Capítulos/sección del informe anual	Correspondencia Indicadores GRI / Otra regulación
<b>Empleo:</b>		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 2-7 GRI 3-3 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 2-7 GRI 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional.	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 405-2
Brecha salarial y la remuneración en puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Diversidad, equidad e inclusión).	GRI 3-3 GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo).	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 2-19 GRI 2-20 GRI 3-3 GRI 405-2
Implantación de políticas de desconexión laboral.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Evolucionando las formas de trabajar).	GRI 3-3
Empleados con discapacidad.	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 405-1
<b>Organización del trabajo:</b>		
Organización del tiempo de trabajo.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Evolucionando las formas de trabajar).	GRI 3-3
Número de horas de absentismo.	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 403-9 GRI 403-10
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Diversidad, equidad e inclusión).	GRI 3-3
<b>Salud y seguridad:</b>		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Salud y bienestar de los empleados).	GRI 3-3
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 403-9 GRI 403-10
<b>Relaciones sociales:</b>		
Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos).	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Negociación colectiva). Prácticas responsables con clientes (p. 56). Relación con grupos de interés (p. 91).	GRI 3-3
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 2-30
Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo).	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Salud y bienestar de los empleados).	GRI 403-1 GRI 403-4
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Conducta empresarial (p. 65)(Canales éticos)	
<b>Formación:</b>		
Las políticas implementadas en el campo de la formación.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Atraer el talento).	GRI 3-3 GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 404-1

2. Información social

	Información no financiera a reportar	Capítulos/sección del informe anual	Correspondencia Indicadores GRI / Otra regulación
	<b>Accesibilidad:</b>		
	Accesibilidad universal de las personas.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Diversidad, equidad e inclusión). Prácticas responsables con los clientes (p. 56) (Experiencia y satisfacción del cliente). Apoyo a la comunidad (p. 62).	GRI 3-3
2. Información social	<b>Igualdad:</b>		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Diversidad, equidad e inclusión). Apoyo a la comunidad (p. 62).	GRI 3-3
3. Información respecto a los DD.HH.	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	Normativa relevante y gobierno (p. 94). Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos, y Protección de los derechos humanos). Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71).	GRI 2-25 GRI 3-3
	Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	Normativa relevante y gobierno (p. 94). Conducta empresarial (p. 65) (Código general de conducta, Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos, y Protección de los derechos humanos). Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71).	GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 2-25 GRI 2-26
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Conducta empresarial (p. 65) (Canales éticos).	GRI 406-1
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47)	GRI 3-3
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	Conducta empresarial (p. 65) (apartados Código General de Conducta, Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos, y Protección de los derechos humanos).	GRI 2-23 GRI 3-3 GRI 406-1
4. Información lucha contra la corrupción	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	Normativa relevante y gobierno (p. 94). Conducta empresarial (p. 65) (Cumplimiento sobre crimen financiero). Capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta', 7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta (p. 518).	GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 3-3 GRI 205-1 GRI 205-2
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	Normativa relevante y gobierno (p. 94). Conducta empresarial (p. 65) (Cumplimiento sobre crimen financiero). Capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta', 7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta (p. 518).	GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 3-3 GRI 205-1 GRI 205-2
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Apoyo a la comunidad (p. 62).	GRI 413-1



	Información no financiera a reportar	Capítulos/sección del informe anual	Correspondencia Indicadores GRI / Otra regulación
5. Información sobre la sociedad	<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:</b>		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local.	Apoyo a la comunidad (p. 62), Inclusión y salud financiera (p. 58), Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos).	GRI 3-3 GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 413-1 GRI 413-2
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	Apoyo a la comunidad (p. 62), Inclusión y salud financiera (p. 58).	GRI 203-1 GRI 203-2 GRI 411-1 GRI 413-1 GRI 413-2
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos.	Relación con grupos de interés (p. 91).	GRI 2-29
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Santander participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad financiera en los países en los que opera, como en la AEB en el caso de España.	GRI 2-28
	<b>Subcontratación y proveedores:</b>		
	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71).	GRI 2-6 GRI 3-3
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad.	Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71).	GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1
	Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas.	Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71).	GRI 3-3
	<b>Consumidores:</b>		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	Prácticas responsables con los clientes (p. 56) (Protección al consumidor); Capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta' (7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta) (p. 518)	GRI 3-3 GRI 416-1 GRI 417-1	
Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de estas.	Prácticas responsables con los clientes (p. 56) (Protección al consumidor. Capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta' (7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta) (p. 518)	GRI 2-26 GRI 3-3 GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1	
<b>Información fiscal:</b>			
Los beneficios obtenidos país por país.	Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas 2023 (p. 543) (Anexo VI Informe bancario anual) e Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas 2022 (Anexo VI Informe bancario anual).	GRI 3-3 GRI 207-1	
Los impuestos sobre beneficios pagados.	Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Contribución fiscal)		
Las subvenciones públicas recibidas.	Índice de contenidos GRI (p. 156).	GRI 201-4	
Taxonomía de la Unión Europea.	Información relativa al artículo 8 de la Taxonomía europea: Inversión responsable (p. 45); Taxonomía europea (p. 99)	Reglamento UE 2020/852 y Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 y 2021/2178 en su versión modificada por los Reglamentos Delegados (UE) 2022/1214, 2023/2485 y 2023/2486	

6. Otra información significativa

Adicionalmente a los contenidos citados en la tabla anterior, el estado de información no financiera consolidado de Banco Santander incluye los contenidos siguientes: 1, 2-8, 2-9, 2-10, 2-11, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-21, 2-27, 3-1, 3-2, 201-1, 201-3, 202-1, 202-2, 205-3, 206-1, 207-2, 207-3, 207-4, 302-2, 302-5, 304-1, 304-3, 304-4, 305-6, 305-7, 306-1, 306-3, 306-4, 306-5, 401-2, 401-3, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-8, 404-3, 415-1, 417-3.

# 10.2 Índice de contenidos de UN Global Compact

Banco Santander es miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2002. A través del capítulo de Banca Responsable de este Informe Anual 2023, el Banco muestra su apoyo y progreso con el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Principios		Referencias en el Informe Anual 2023	Correspondencia con indicadores GRI
<b>Derechos Humanos</b>			
<b>Principio 1:</b>	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94). Conducta empresarial (p. 65) (secciones: Estándares de conducta; Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos; Prácticas responsables con nuestros proveedores).	GRI 2-7, 2-22, 2-23, 2-30, 201-3, 205-2, 401-1, 401-2, 403-1, 403-6, 403-9, 406-1, 414-1
<b>Principio 2:</b>	Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Conducta empresarial (p. 65) (sección Canales éticos). Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (apartado Nuestra estrategia de escucha activa).	GRI 406-1, 414-1
<b>Trabajo</b>			
<b>Principio 3:</b>	Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (sección Apoyando las necesidades de los equipos).	GRI 2-30, 401-2
<b>Principio 4:</b>	Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	Conducta empresarial (p. 65) (sección Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos).	
<b>Principio 5:</b>	Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	Conducta empresarial (p. 65) (sección Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos).	
<b>Principio 6:</b>	Las empresas deben defender la eliminación de la discriminación en materias de empleo y ocupación.	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47). (apartado Diversidad, equidad e inclusión (DE&I)).	GRI 2-7, 401-1, 401-2, 403-9, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 406-1
<b>Medioambiente</b>			
<b>Principio 7:</b>	Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo ante los retos medioambientales.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30).	GRI 308-1
<b>Principio 8:</b>	Las empresas deben emprender iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30).	GRI 302-1, 302-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5
<b>Principio 9:</b>	Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella ambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72).	GRI 302-4, 305-5
<b>Anticorrupción</b>			
<b>Principio 10:</b>	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94). Conducta empresarial (p. 65) (sección Cumplimiento sobre crimen financiero y relación con partidos políticos) Riesgo de cumplimiento y conducta (p. 518) (sección Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta)	GRI 2-23, 2-27, 205-1, 205-2

# 10.3 Índice de reporte de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI

## Principle 1: Alignment (Alineamiento)



Alineamos nuestra estrategia empresarial para que sea coherente con las necesidades de las personas y con los objetivos de la sociedad de forma que contribuya a ellos, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París sobre el Clima y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

### Business model (Modelo de negocio)

Describa (a alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o presta productos y servicios. Por favor, cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

Santander es un banco minorista que opera en cuatro regiones (Europa, Norteamérica, Sudamérica y DCB Europe) y en 10 mercados principales. Nuestra actividad se organiza en cinco negocios globales: Retail & Commercial Banking, Digital Consumer Bank, Corporate & Investment Banking, Wealth Management & Insurance y Payments.

Nuestra visión es ser la mejor plataforma digital y abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad. Nuestra misión es contribuir al progreso de las personas y de las empresas. Nos esforzamos por conseguir que todo lo que hacemos sea Sencillo, Personal y Justo.

Nuestra estrategia es crear valor para todos nuestros grupos de interés. Con un equipo comprometido y con talento, generamos la lealtad de los clientes, lo que conduce a resultados sólidos financieros para nuestros accionistas, permitiendo a su vez ofrecer apoyo a nuestras comunidades y motivando a nuestro equipo.

Nuestro modelo de negocio se basa en tres pilares:

- Orientación al cliente. Banco digital con sucursales. Transformamos nuestro modelo de negocio y operativo a través de iniciativas tecnológicas para construir un banco digital con sucursales que facilita el acceso a los servicios financieros de nuestros clientes a través de varios canales.
- Nuestra escala: La escala en cada uno de nuestros mercados principales junto con nuestras capacidades globales generan crecimiento rentable y nos dan ventajas frente a los competidores locales.
- Diversificación: Nuestra diversificación geográfica (entre mercados emergentes y maduros) y de negocio (con presencia en todos los segmentos: particulares, pymes, empresas...), proporciona un margen neto recurrente y con baja volatilidad.

Principales magnitudes:

- Total de clientes atendidos: 165 millones.
- Préstamos y anticipos brutos a clientes: 1.015 miles de millones de euros
- Distribución por región: Europa (55%); Norteamérica (16%); Sudamérica (16%); banca de consumo digital (13%).
- Distribución por segmento: particulares (63%), pymes y empresas (24%) y Corporate & Investment Banking (13%).

Enlaces y referencias

**Página Corporativa** -santander.com

• Sobre nosotros

• Nuestro compromiso

**Resumen anual digital 2023**

**Informe anual 2023**

• Capítulo '[Modelo de negocio y estrategia](#)'

• Capítulo '[Informe económico y financiero](#)'

### Strategy alignment (Alineamiento de estrategia)

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad estratégica para su banco?

Sí

No

Describa cómo su banco ha alineado y/o tiene previsto alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París sobre el Clima y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

¿Su banco además hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos normativos de información sobre sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para aplicarlos?

Principios Rectores de la ONU sobre las Empresas y los Derechos Humanos

Convenio fundamental de la Organización Internacional del Trabajo

Pacto Global de Naciones Unidas

Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas

Cualquier requisito reglamentario aplicable en materia de presentación de informes sobre evaluaciones de riesgos medioambientales, por ejemplo sobre riesgos climáticos - especifique cuáles: **NFRD (Ley 11/2018), Pillar III**

Cualquier requisito reglamentario aplicable en materia de presentación de informes sobre evaluaciones de riesgos sociales, por ejemplo, sobre la esclavitud moderna - especifique cuáles: **Modern Slavery Act 2015 en Reino Unido**

Ninguno de los anteriores

En Banco Santander estamos comprometidos con el crecimiento inclusivo y sostenible. Nuestro propósito es ayudar a las personas y a las empresas a prosperar.

Nuestra actividad y nuestras inversiones contribuyen a varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y al Acuerdo de París. Hemos identificado tres ODS en los que el Grupo tiene un mayor impacto (8, 13 y 16) y ocho más a los que también contribuimos de forma muy significativa a través de nuestra actividad y nuestros programas sociales (1, 4, 5, 7, 10, 11, 12, 13 y 17).

Apoyamos los objetivos del Acuerdo de París y en 2021 fijamos nuestra ambición de alcanzar cero emisiones netas de carbono para 2050.

También impulsamos nuestra agenda de banca responsable a través de una serie de iniciativas y grupos de trabajo locales e internacionales.

Cumplimos todos los requisitos normativos en materia de divulgación de información ESG. Nuestro capítulo de banca responsable del informe anual 2023 es el estado de información no financiera consolidada del Grupo. Proporciona información detallada de conformidad con la Ley 11/2018, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE. Nuestras divulgaciones de Pilar 3 de riesgos ESG también cubren los nuevos requisitos de divulgación a mercado.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestras tres prioridades son:

- Apoyar la transición hacia una economía baja en carbono
  - Apoyar a los clientes y trabajar con ellos para acelerar su transición y desarrollar la mejor propuesta posible de financiación e inversión sostenibles.
  - Avanzar en la descarbonización de nuestras carteras para llegar a las cero emisiones netas de carbono en 2050, sin dejar de lado otros objetivos ambientales.
- Promover el crecimiento inclusivo:
  - Promover el bienestar de los empleados y la igualdad de trato y oportunidades para todos.
  - Apoyar la inclusión y la salud financiera, promoviendo el acceso a los productos y servicios e impulsando la educación financiera.
  - Fomentar la transparencia de la información y la privacidad de los datos del cliente.
  - Apoyar la educación, la empleabilidad y el emprendimiento.
- Gobernanza y cultura sólidas en toda la organización:
  - Promover la cultura, la conducta y el comportamiento ético, todo según The Santander Way, y de acuerdo a nuestros valores Sencillo, Personal y Justo.
  - Seguir integrando los criterios ESG en el gobierno y en nuestras principales actividades, así como reforzar las capacidades de todos los equipos incluyendo los negocios, gestión de riesgos y controles de calidad de la información de sostenibilidad.

Enlaces y referencias

**Resumen anual digital 2023**

- Sobre nosotros

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- [III. 'Nuestra estrategia de sostenibilidad'](#)
- [9.1 'Relación con grupos de interés'](#)
- [10.8 'Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas'](#)

**Otras referencias**

- Santander UK Modern Slavery Statement - [santander.co.uk/about-santander/investor-relations/modern-slavery-statement](https://santander.co.uk/about-santander/investor-relations/modern-slavery-statement)

**Principle 2: Impact and Target Setting (Impacto y fijación de objetivos)**



Aumentaremos continuamente nuestro impacto positivo a la vez que reducimos el impacto negativo y gestionamos los riesgos para las personas y el medioambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, fijaremos y publicaremos objetivos allí donde podamos tener los impactos más significativos.

**2.1 Impact Analysis (Key Step 1) (Análisis de impacto)**

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su(s) cartera(s) para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. El análisis de impacto deberá actualizarse periódicamente<sup>1</sup> y cumplir los siguientes requisitos/elementos (a-d)<sup>2</sup>:

- a) Alcance:** ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Por favor, describa qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios a través de las principales zonas geográficas en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han tenido en cuenta en el análisis de impacto. Describa también qué áreas no se han incluido todavía y por qué.

Grupo Santander realiza todos los años un análisis de materialidad para identificar los aspectos más relevantes en materia de sostenibilidad. Este año se ha seguido un enfoque de doble materialidad basado en la CSRD, evaluando los temas de sostenibilidad en dos dimensiones: materialidad de impacto y la materialidad financiera.

La materialidad de impacto evalúa los potenciales impactos positivos y negativos de los temas de sostenibilidad en el medio ambiente y la sociedad. Para este análisis, Santander se ha apoyado en la herramienta de Impacto de UNEP FI.

El ejercicio se ha llevado a cabo considerando todo el grupo, incluyendo información sobre todos nuestros negocios (Retail & Commercial Banking, Digital Consumer Bank, Corporate & Investment Banking, Wealth Management & Insurance y Payments) y nuestras propias operaciones. En el análisis no se ha tenido en cuenta la cadena de valor en nuestros proveedores.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- [1.1 'Aspectos materiales'](#)
- [1.2 'Impactos, riesgos y oportunidades'](#)
- [9.4 'Fuentes y análisis de doble materialidad'](#)

1. Esto significa que cuando el análisis de impacto inicial se haya realizado en un periodo anterior, la información deberá actualizarse en consecuencia, ampliarse el alcance y mejorarse la calidad del análisis de impacto con el paso del tiempo.  
 2. Para más información, consúltese la guía interactiva sobre análisis de impacto y fijación de objetivos ([unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2022/05/Impact-and-Target-Process-V-1.1-09.05.2022.pdf](https://unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2022/05/Impact-and-Target-Process-V-1.1-09.05.2022.pdf)).

**b) Composición de cartera:** ¿Ha tenido en cuenta su banco la composición de su cartera (en %) en el análisis? Indique la composición proporcional de su cartera globalmente y por ámbito geográfico:

- i) por sectores e industrias<sup>3</sup> para las carteras de negocios, corporativa y de inversión (ej: exposición sectorial o desglose por industria en %), y/o.
- ii) por productos y servicios y tipos de clientes para las carteras de consumo y banca minorista.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, por favor explique cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales del banco en términos de industrias o sectores.

Santander ha utilizado los módulos de Consumer Banking y de Investment Banking.  
 Dentro del módulo de Consumer banking (52% del total del saldo de activo excluyendo entre otros el saldo efectivo y valores representativos de deuda), se han incluido los productos y volúmenes de crédito a segmento minorista, mayoritariamente hipotecas y crédito al consumo.  
 Dentro del módulo de *investment banking* (48%), se han incorporado los volúmenes de crédito a los segmentos de empresas (desde pymes hasta corporates), distribuidos por sector NACE.

Enlaces y referencias  
**Informe anual 2023** - Capítulo Banca responsable  

- [1.1 'Aspectos materiales'](#)
- [1.2 'Impactos, riesgos y oportunidades'](#)
- [9.4 'Fuentes y análisis de doble materialidad'](#)

**Informe anual 2023** - Capítulo Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta  

- [3. 'Riesgo de crédito'](#)

**c) Contexto:** ¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionadas con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que operan su banco y/o sus clientes?<sup>4</sup> Describa cómo se han tenido en cuenta, incluidas las partes interesadas con las que ha contado para ayudar a informar sobre este elemento del análisis de impacto.

*Este paso pretende situar los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.*

Santander ha utilizado el módulo de Contexto como *input* para la identificación de los principales retos en materia de sostenibilidad de los países en los que el Grupo tiene presencia. En el análisis se ha llevado a cabo sobre las cinco principales geografías del grupo, situadas en las tres regiones en las que tenemos presencia: (Europa, América y Sudamérica): España, UK, Brasil, México y US.  
 Los principales retos en materia de sostenibilidad según el módulo de contexto de la herramienta de UNEPFI en la huella geográfica del Grupo son:  

- Disponibilidad, accesibilidad y asequibilidad, los cuales relacionamos significativamente con inclusión financiera
- Estabilidad climática

 Adicionalmente, hemos incorporado el *feedback* de nuestros principales grupos de interés: clientes, reguladores y ONG, y hemos confirmado y priorizado el enfoque.

Enlaces y referencias  
**Informe anual 2023** - Capítulo Banca responsable  

- [1.1 'Aspectos materiales'](#)
- [1.2 'Impactos, riesgos y oportunidades'](#)
- [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
- [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#)
- [9.4 'Fuentes y análisis de doble materialidad'](#)

Basándose en estos 3 primeros elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivas y negativas ha identificado su banco? ¿Qué áreas de impacto significativas (al menos dos) ha priorizado para llevar a cabo su estrategia de fijación de objetivos? (ver 2.2)<sup>5</sup>? Revele a continuación.

Las dos principales áreas de impacto, que son además las que hemos priorizado para llevar a cabo nuestra estrategia son:  

- Disponibilidad, accesibilidad y asequibilidad, los cuales relacionamos significativamente con inclusión financiera
- Estabilidad climática

 En ambas, los impactos positivos son mayores que los negativos.  
 Teniendo en cuenta el modelo de negocio de un banco, entendemos estas áreas de impacto como:  

- Potenciar la inclusión y salud financiera de nuestra base de clientes
- Apoyar a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono

Enlaces y referencias  
**Informe anual 2023** - Capítulo Banca responsable  

- [III. 'Nuestra estrategia de sostenibilidad'](#)
- [1.1 'Aspectos materiales'](#)
- [1.2 'Impactos, riesgos y oportunidades'](#)
- [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
- [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#)
- [9.4 'Fuentes y análisis de doble materialidad'](#)

3. Los 'sectores clave' en relación con las distintas áreas de impacto, es decir, aquellos sectores cuyas repercusiones positivas y negativas son especialmente fuertes, son especialmente relevantes en este caso.  
 4. Las prioridades globales podrían considerarse alternativamente para los bancos con carteras muy diversificadas e internacionales.  
 5. Para priorizar las áreas de impacto más significativo, será importante una superposición cualitativa al análisis cuantitativo descrito en a, b y c, por ejemplo mediante la participación de las partes interesadas y una mayor contextualización geográfica.

**d)** Para estas (mín. dos áreas de impacto prioritarias): **Medición de resultados:** ¿Ha identificado su banco los sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que ha invertido, que causan los mayores impactos positivos o negativos reales? Describa cómo ha evaluado el rendimiento de estos, utilizando indicadores adecuados relacionados con las áreas de impacto significativo que se aplican al contexto de su banco.

A la hora de determinar las áreas prioritarias para la fijación de objetivos entre sus áreas de impacto más significativas, deberá tener en cuenta los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y/o cuantitativos y/o indicadores sustitutos de los impactos sociales, económicos y medioambientales resultantes de las actividades del banco y de la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la prestación de productos y servicios, descríbalos.

*El resultado de este paso también proporcionará la base de referencia (incluidos los indicadores) que puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de impacto más significativo.*

Dentro de las dos áreas de impacto seleccionadas, los principales impactos son los siguientes:

- Disponibilidad, accesibilidad y asequibilidad: los impactos positivos provienen de la exposición minorista.
- Estabilidad climática: los impactos están en los sectores más intensivos en emisiones como minería, manufacturas, energía y transporte y almacenamiento.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- [1.1 'Aspectos materiales'](#)
- [1.2 'Impactos, riesgos y oportunidades'](#)
- [9.4 'Fuentes y análisis de doble materialidad'](#)
- [2.'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
- [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#)

*Self-assessment summary (autoevaluación)*

**¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?<sup>6</sup>**

- Alcance:  Sí  En progreso  No  
 Composición de cartera:  Sí  En progreso  No  
 Contexto:  Sí  En progreso  No  
 Medición de resultados:  Sí  En progreso  No

**¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?**

La mitigación del cambio climático y la salud y la inclusión financiera

**¿Cómo de recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?**

- Hasta 6 meses antes de la publicación  
 Hasta 12 meses antes de la publicación  
 Hasta 18 meses antes de la publicación  
 Más de 18 meses antes de la publicación

*Campo de texto abierto para describir posibles retos, aspectos no cubiertos por los anteriores, etc.: (opcional)*

6. Puede responder 'Sí' a una pregunta si ha completado alguno de los pasos descritos, por ejemplo, si se ha realizado el análisis de impacto inicial o se ha llevado a cabo un piloto.

**2.2 Target Setting (Key Step 2) (Fijación de objetivos)**

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes del impacto más significativo que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos<sup>7</sup> tienen que ser Específicos, Medibles (cualitativos o cuantitativos), Alcanzables, Relevantes y con Límite de tiempo (SMART). Por favor, revele los siguientes elementos de la fijación de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

**a) Alineamiento:** ¿qué marcos políticos internacionales, regionales o nacionales con los que alinear la cartera de su banco<sup>8</sup> ha identificado como relevantes? Demuestre que los indicadores y metas seleccionados están vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales pertinentes, e impulsan la alineación con ellos y una mayor contribución a los mismos.

*Puede basarse en los elementos de contexto del punto 2.1.*

En lo que respecta al cambio climático, en febrero de 2021 (Informe Anual de 2020) fijamos nuestra ambición de alcanzar cero emisiones netas en carbono en 2050. También somos miembros fundadores de la Net Zero Banking Alliance de UNEP FI (NZBA), iniciativa clave del sector bancario para impulsar el progreso de nuestra ambición de alcanzar cero emisiones netas a la que actualmente pertenece el 41 % de los activos del sector bancario.

Desde entonces, hemos publicado siete objetivos de descarbonización, en los sectores más intensivos en emisiones. Estos sectores son generación de energía eléctrica, energía eléctrica y minería relacionadas con el carbón térmico, energía (petróleo y gas), aviación, acero, la fabricación de automóviles y la financiación de automóviles.

Según nuestra evaluación actual de los sectores NZBA, el aluminio, el cemento y el transporte marítimo no son materiales para Santander.

Dentro de los sectores de NZBA, también estamos avanzando en el análisis, la medición y las acciones para ayudar a descarbonizar otros sectores relacionados con la cuestión climática, como la agricultura, las hipotecas y los inmuebles comerciales, que son relevantes en el segmento minorista. La dinámica del rendimiento climático de estos sectores depende en gran medida de su panorama normativo. En la actualidad, faltan políticas públicas y acciones, así como planes y medidas específicos, al nivel que exigen los cambios para llegar a las cero emisiones netas de gases de efecto invernadero. Seguimos trabajando con clientes de estos sectores en sus esfuerzos de descarbonización y en el seguimiento interno de sus resultados, pero entendemos que debemos abstenernos de fijar objetivos públicos hasta que su panorama normativo sea lo suficientemente favorable. Hemos compartido de forma activa y constructiva nuestros conocimientos y experiencia sobre estas lagunas políticas con las autoridades, así como con otros sectores, y planeamos continuar haciéndolo.

En cuanto a inclusión financiera, tras superar en 2022 nuestro objetivo de empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025, alcanzando 11,8 millones, en 2023 establecimos un nuevo objetivo de lograr la inclusión financiera de 5 millones de personas entre 2023 y 2025, a través de iniciativas de acceso y financiación. Para el cómputo de este objetivo público, hemos desarrollado una metodología interna que tiene en cuenta las mejores prácticas internacionales y ha sido ratificada por un tercero independiente. Santander también está participando activamente del Grupo de Trabajo de Inclusión y Salud Financiera de UNEP FI, como marco de referencia para las definiciones y metodología utilizada.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
- [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#)

**Climate finance report**

- 5. Métricas y objetivos

7. Los objetivos operativos (relativos, por ejemplo, al consumo de agua en los edificios de oficinas, la igualdad de género en el consejo de administración del banco o las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con los viajes de negocios) no entran en el ámbito de aplicación de los PBR.

8. Su banco debe tener en cuenta los principales retos y prioridades en materia de desarrollo sostenible en su país o países principales de operación con el fin de establecer objetivos. Estos pueden encontrarse en planes y estrategias nacionales de desarrollo, objetivos internacionales como los ODS o el Acuerdo de París sobre el Clima, y marcos regionales. Alineación significa que debe haber un vínculo claro entre los objetivos del banco y estos marcos y prioridades, mostrando así cómo el objetivo apoya e impulsa las contribuciones a los objetivos nacionales y mundiales.

**b) Base de referencia:** ¿Ha determinado una base de referencia para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineamiento? Indique los indicadores utilizados y el año de la base de referencia.

En caso de que haya identificado otros indicadores y/o indicadores adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de alineación con los objetivos impulsados por el impacto, indíquelo.

En lo que respecta al **cambio climático**, hemos establecido años base de referencia para nuestros objetivos de descarbonización.

Año base: Para cuatro de nuestros objetivos utilizamos 2019.

Con respecto al año base de los dos nuevos objetivos del sector de la automoción se han considerado los años 2020 y 2022, respectivamente, para fabricación de automóviles y financiación de automóviles.

En **inclusión financiera** alcanzamos en 2022 nuestro objetivo de empoderar financieramente a 10 millones de personas entre 2019 y 2025 a través de iniciativas de acceso, financiación y educación financiera (fue alcanzado tres años antes de la fecha prevista). De cara a renovarlo, en 2023 hemos actualizado análisis de contexto para entender los problemas y barreras de acceso a servicios financieros en los principales mercados donde operamos, utilizando fuentes públicas de referencia como el Banco Mundial. Este análisis junto al histórico de nuestras iniciativas ha informado nuestro nuevo compromiso de incluir financieramente a 5 millones de personas entre 2023 y 2025.

Enlaces y referencias

- [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
- [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#)



**c) Objetivos SMART** (incl. Indicadores Clave de Desempeño (KPI)<sup>9</sup>): Indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativa, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué Indicadores Clave de Desempeño (KPI) está utilizando para supervisar el progreso hacia la consecución del objetivo? Descríbalos.

**Cambio climático:** Nuestro objetivo es apoyar la transición verde y lograr cero emisiones netas de carbono para 2050, mediante el alineamiento de la cartera con el objetivo del Acuerdo de París:

- Objetivo / KPI 1: Eliminación progresiva de la energía y la minería relacionadas con el carbón térmico. De 7 bn (2021) a 0 en 2030.
- Objetivo / KPI 2: Reducir la intensidad de las emisiones de nuestra cartera de generación de energía eléctrica de 0,21 tCO<sub>2</sub>e/MWh (2019) a 0,11 tCO<sub>2</sub>e/MWh en 2030.
- Objetivo / KPI 3: Reducir las emisiones absolutas de la cartera energía (petróleo y gas) de 23,84 tCO<sub>2</sub>e (2019) a 16,98 tCO<sub>2</sub>e en 2030.
- Objetivo / KPI 4: Reducir la intensidad de las emisiones de la cartera de aviación de 92,47 gCO<sub>2</sub>e / RPK (2019) a 61,71 gCO<sub>2</sub>e / RPK en 2030.
- Objetivo / KPI 5: Reducir la intensidad de las emisiones de la cartera de acero de 1,58 tCO<sub>2</sub>e / tS (2019) a 1,07 tCO<sub>2</sub>e / tS en 2030.
- Nuevo objetivo en 2023 / KPI 6: Reducir la intensidad de las emisiones de la cartera de *auto-manufacturing* de 149 gCO<sub>2</sub>/vkm (2020) a 103 gCO<sub>2</sub>/vkm en 2030.
- Nuevo objetivo en 2023 / KPI 7: Reducir la intensidad de las emisiones de la cartera de *auto-lending* de 137 gCO<sub>2</sub>e/vkm (2022) a 75-89 gCO<sub>2</sub>/vkm en 2030.

Ayudar a los clientes en la transición a una economía baja en carbono

- Objetivo / KPI 8: desembolsar o facilitar 120.000 millones de euros en financiación verde entre 2019 y 2025 y 220.000 millones de euros en 2030.

Ayudar a los clientes en la transición a una economía sostenible

Objetivo / KPI 9: 100.000 millones de inversión socialmente responsable para 2025.

**Salud e inclusión financiera.** Nuestro objetivo es ayudar a las personas a acceder y utilizar los servicios financieros básicos y proporcionar financiación a medida a particulares y pymes con dificultades para acceder al crédito o que atraviesan dificultades financieras, reforzado con iniciativas de educación financiera para ayudar a maximizar el impacto generado.

- Objetivo 1: Incluir financieramente a 5 millones de personas entre 2023 y 2025.
  - Objetivo / KPI 1: # personas a las que se ha ayudado a acceder y utilizar servicios financieros básicos a través de plataformas de pago sencillas y servicios de caja en comunidades remotas y pequeñas.
  - Objetivo / KPI 2: # microempresarios, clientes en dificultades financieras y bajos ingresos / personas con dificultades para acceder al crédito para vivienda o necesidades financieras básicas apoyadas.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023** - Capítulo Banca responsable

- [IV. 'Datos destacados de 2023'](#)
- [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
- [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#)

**d) Plan de Acción:** ¿Qué acciones, incluidos los hitos, ha definido para alcanzar los objetivos fijados? Descríbalas.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido los impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos fijados dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones pertinentes para evitar, mitigar o compensar los impactos negativos potenciales.

**Cambio climático.**

Hemos establecido una estrategia climática, y estamos trabajando para (1) fijar y hacer operativos los objetivos de descarbonización en los sectores que más emiten, informando anualmente de los avances y planes de acción; (2) apoyar a nuestros clientes en su transición (desplegando soluciones y aumentando nuestra actividad verde) y comprometiéndonos con ellos como parte de nuestro plan de acción; (3) integrar el clima en nuestra Gestión de Riesgos, revisando el Apetito de Riesgo de las carteras con objetivos de descarbonización, y (4) gestionar activamente la huella medioambiental de nuestras propias operaciones, con planes plurianuales acordados en todas las unidades.

**Salud financiera e inclusión.**

Apoyamos la inclusión y salud financiera a través de tres iniciativas:

- Acceso. Ayudamos a las personas a acceder y utilizar los servicios financieros básicos a través de plataformas de pago sencillas y servicios de caja en comunidades remotas y pequeñas.
- Financiación. Proporcionamos financiación a medida a particulares y pymes con dificultades para acceder al crédito o que atraviesan dificultades financieras.
- Salud Financiera. Ayudamos a las personas a mejorar su gestión de las finanzas a corto, medio y largo plazo, con la adquisición de conocimientos financieros como pilar fundamental, haciendo más comprensibles los conceptos económicos y permitiéndoles tomar mejores decisiones financieras.

Los dos primeros bloques de iniciativas (acceso y financiación) contribuyen al objetivo público de incluir financieramente a 5 millones de personas.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023** - Capítulo Banca responsable

- [IV. 'Datos destacados de 2023'](#)
- [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
- [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#)

9. Los Indicadores Clave de Rendimiento son indicadores elegidos por el banco con el fin de supervisar el progreso hacia los objetivos.



**Self-assessment summary (auto-evaluación)**

¿Cuál de los siguientes componentes de la fijación de objetivos conforme a los requisitos de los PBR ha completado su banco o está evaluando actualmente para su...

	... primer área de mayor impacto: ... <b>(Cambio climático)</b>	... segundo área de mayor impacto: ... <b>(Salud financiera e inclusión)</b>	(Si está fijando objetivos en más áreas de impacto) ...su(s) tercera(s) área(s) de impacto (y siguientes): ... <b>N/A</b>
Alineación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Base de referencia	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Objetivos SMART	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Plan de Acción	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No

**2.3 Target Implementation and Monitoring (Key Step 2) (Implementación y seguimiento de objetivos)**

**Para cada objetivo por separado:**

Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para alcanzar el objetivo fijado.

Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia la consecución de cada uno de los objetivos fijados y el impacto que ha tenido su progreso, utilizando los indicadores y KPI para controlar el progreso que ha definido en el punto 2.2.

**O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevante sólo para el 2º informe y siguientes):** describa los posibles cambios (cambios en las áreas de impacto prioritarias, cambios en los indicadores, aceleración/revisión de los objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de los planes de acción) y explique por qué dichos cambios se han hecho necesarios.

**Cambio climático**

Hemos puesto en marcha las palancas para implementar nuestros objetivos de reducción de las emisiones financiadas por sector. Estas palancas incluyen las conversaciones sobre clima con clientes; la recopilación de datos como parte del proceso de análisis de riesgos de exclusión, así como la vinculación de los objetivos con la remuneración de los altos directivos. Durante el último año, hemos aplicado este enfoque en otros sectores más allá de energía eléctrica (petróleo y gas, acero y aviación), donde se han fijado objetivos y se han adaptado para tener en cuenta las diferencias sectoriales.

Nuestro enfoque persigue facilitar el logro de nuestros objetivos de emisiones y desarrollar una fuerte comprensión de las estrategias de transición de nuestros clientes hacia modelos de negocio bajos en carbono.

Este planteamiento se apoya en procesos de gobernanza, en los que están involucrados equipos internos del banco como los encargados de la relación comercial con los clientes, las funciones de riesgos, así como la alta dirección para orientar las acciones de gestión de carteras. Se estructura en torno a cuatro etapas principales: recopilar, evaluar, involucrar y revisar. Hemos utilizado diversas referencias internacionalmente reconocidas, como el Cambridge Institute for Sustainability Leadership (CISL) 'Let's Discuss Climate' y las hemos adaptado a nuestras necesidades y objetivos.

**Salud e inclusión financiera**

Tras alcanzar en 2022 nuestro compromiso público de empoderar financieramente a 10 millones de personas, durante 2023 Santander:

Ha realizado un dimensionamiento del contexto de inclusión financiera para entender los problemas y barreras de acceso a servicios financieros en los principales mercados donde operamos (a través de información de fuentes públicas de referencia como el Banco Mundial). Esto, junto al histórico de nuestras iniciativas, ha definido nuestro nuevo compromiso de incluir financieramente a 5 millones de personas entre 2023 y 2025.

Hemos revisado las guías metodológicas para la identificación y cuantificación de las personas incluidas financieramente y los beneficiarios del programa de educación financiera.

Se ha incrementado la frecuencia de medición de progreso a trimestralmente, con controles automatizados para asegurar la consistencia y calidad de la información.

Durante 2023, hemos alcanzado 1,8 millones de personas nuevas incluidas financieramente a través de soluciones de acceso y financiación.

**Enlaces y referencias**

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- [IV. 'Datos destacados de 2023'](#)
- [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
- [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#)

**Principle 3: Clients and Customers (Clientes y usuarios)**



Trabajaremos de forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

**3.1 Client engagement (Compromiso con el cliente)**

¿Dispone su banco de una política o proceso de compromiso con clientes y consumidores<sup>10</sup> para fomentar prácticas sostenibles?

Sí  En curso  No

¿Dispone su banco de una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

Sí  En curso  No

Describa cómo su banco ha trabajado y/o tiene previsto trabajar con sus clientes y consumidores para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas sostenibles<sup>11</sup>). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas/ejecutadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre el compromiso de los clientes y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Todo ello debe basarse y estar en consonancia con el análisis de impacto, la fijación de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco (véase P2).

Nuestra Política de Banca Responsable y Sostenibilidad establece los principios generales, compromisos, objetivos y la estrategia que deben guiar los avances del Grupo en materia de banca responsable y sostenibilidad. El objetivo es promover la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés, desarrollando oportunidades y gestionando los riesgos derivados. Cumpliendo con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, crecemos como negocio y ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales estableciendo nuestra ambición en los ámbitos ambiental, social y de buen gobierno. También contamos con otras políticas que apoyan nuestra estrategia de banca responsable en los ámbitos de cumplimiento y conducta, ciberseguridad, gestión de riesgos de conducta con los clientes, servicio al cliente, aprobación de productos y servicios, sectores sensibles, protección de datos y tratamiento de clientes vulnerables.

Además, nuestro propósito es lograr que la experiencia de cada cliente sea Sencilla, Personal y Justa, trabajando de forma responsable con nuestros clientes. En este sentido, entre las iniciativas más destacadas se encuentran:

- Conforme a los resultados del NPS, se mejoran de forma continua procesos que impactan en la experiencia de los clientes en los productos y servicios. En 2023, se han mejorado procesos relacionados con el *contact center* e innovación.
- En relación con las medidas para mejorar la venta de productos y servicios, el 40% de la retribución variable de nuestra fuerza de ventas está basado en la experiencia de cliente, y/o métricas de calidad. En 2023, se incluyó al *contact center* bajo este esquema.
- Llevamos a cabo iniciativas para clientes vulnerables, como por ejemplo protocolo de atención para clientes sénior y personas con discapacidad

Por último, como parte de actividades de *engagement* con los clientes, nuestra política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático establece procesos de identificación, evaluación, seguimiento y gestión de los riesgos ambientales y sociales y otras actividades relacionadas con el cambio climático. Junto con los Principios de Ecuador, se analizan las operaciones relacionadas con la inversión en entidades, la provisión de productos o servicios financieros en los sectores de petróleo y gas, generación eléctrica y minería y metalurgia, así como las derivadas de los negocios de *soft commodities*.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023** - Capítulo Banca responsable

- [7. 'Conducta empresarial'](#)
- [9.2 'Normativa interna relevante y gobierno'](#)

**Página web corporativa** - [www.santander.com](http://www.santander.com)

- [Nuestro compromiso/Políticas - santander.com/es/nuestro-compromiso/politicas](http://santander.com/es/nuestro-compromiso/politicas)

10. Un proceso de compromiso con el cliente es un proceso de apoyo a los clientes hacia la transición de sus modelos de negocio en línea con los objetivos de sostenibilidad, acompañándoles estratégicamente a través de una variedad de canales de relación con el cliente.

11. Las actividades económicas sostenibles promueven la transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono, más eficiente en el uso de los recursos y más sostenible.

### 3.2 Business opportunities (Oportunidades de negocio)

Describa qué oportunidades de negocio estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y/o cómo ha trabajado en ellas en el periodo objeto del informe. Proporcione información sobre los productos y servicios existentes, información sobre los productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y/o como porcentaje de su cartera, y sobre qué ODS o áreas de impacto dirige sus esfuerzos por lograr un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes - clima, bonos sociales - inclusión financiera, etc.).

Como principales oportunidades de crecimiento, Banco Santander identifica:

- **Finanzas verdes:** Todas las iniciativas destinadas a apoyar a nuestros clientes en su transición hacia una economía baja en carbono. Para las grandes corporaciones, se centra en financiación de energías renovables y soluciones tecnológicas sostenibles, mientras que en banca minorista hemos identificado 5 áreas prioritarias: edificios verdes, movilidad limpia, renovables, agricultura sostenible y economía circular.
- **Activos bajo gestión en Inversión Socialmente Responsable:** iniciativas encaminadas para alcanzar nuestro objetivo de 100.000 millones de euros en activos bajo gestión en inversiones socialmente responsables (ISR) para 2025
- **Inclusión financiera/microfinanzas:** Nuestras operaciones de microfinanciación tienen como objetivo ayudar a los microempresarios a crear y desarrollar sus negocios. Tenemos operaciones en varios mercados de América Latina, principalmente en Brasil, México, Uruguay, Colombia y Perú.
- **Inclusión financiera/ Acceso:** Tenemos la oportunidad de ofrecer transaccionalidad a través de cuentas bancarias y soluciones digitales/ monederos para la base de la pirámide.

Enlaces y referencias

- Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**
- [IV. 'Datos destacados de 2023'](#)
  - [1.1 'Aspectos materiales'](#)
  - [1.2 'Impactos, riesgos y oportunidades'](#)
  - [9.4 'Fuentes y análisis de doble materialidad'](#)
  - [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
  - [5.3 'Inclusión y salud financiera'](#)

## Principle 4: Stakeholders (Grupos de interés)



Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para alcanzar los objetivos de la sociedad.

### 4.1 Stakeholder identification and consultation (Identificación y consulta de los grupos de interés)

¿Dispone su banco de un proceso para identificar y consultar, implicar, colaborar y asociarse periódicamente con los grupos de interés<sup>12</sup> que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de fijación de objetivos?

Sí     En curso     No

Describa qué grupos de interés ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de aplicar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Se debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas pertinentes, qué cuestiones se abordaron/resultados se obtuvieron y cómo se integraron en el proceso de planificación de la acción.

Nuestra evaluación de la materialidad incluye la participación de grupos de interés internos y externos (clientes, empleados, altos directivos, inversores, supervisores y reguladores, y ONG). Su aportación ha sido clave para comprender la relevancia de los impactos, riesgos y oportunidades derivados de las cuestiones de sostenibilidad. Los comentarios de las partes interesadas han complementado nuestro análisis cuantitativo de doble materialidad.

La participación se ha realizado generalmente a través de encuestas, como la forma más directa de cuantificar e introducir sus comentarios en el ejercicio. Al mismo tiempo, también hemos mantenido entrevistas con distintos equipos para ampliar y contextualizar la información recibida.

La encuesta demuestra cierta coherencia entre los seis grupos de partes interesadas. La lucha contra el cambio climático, la protección de los datos de los clientes y la garantía de transparencia e inclusión forman parte de sus tres temas principales.

Más allá de la evaluación anual de materialidad, desarrollamos una escucha activa y un compromiso continuo a lo largo del año. Realizamos encuestas y canales de opinión para empleados y clientes. Evaluamos las externalidades para identificar riesgos y oportunidades y valorar nuestro impacto en la comunidad. Respondemos a las demandas de analistas, inversores, agencias de calificación y ONG; nos mantenemos al día de la nueva normativa y las mejores prácticas del mercado; y participamos en consultas con autoridades, organismos comerciales y otras organizaciones sobre sostenibilidad. También participamos en importantes iniciativas locales e internacionales para apoyar un crecimiento integrador y sostenible.

Enlaces y referencias

- Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**
- [1.1 'Aspectos materiales'](#)
  - [1.2 'Impactos, riesgos y oportunidades'](#)
  - [9.4 'Fuentes y análisis de doble materialidad'](#)
  - [9.1 Relación con grupos de interés](#)

12. Tales como reguladores, inversores, gobiernos, proveedores, clientes, universidades, instituciones de la sociedad civil, comunidades, representantes de la población indígena y organizaciones sin ánimo de lucro.

**Principle 5: Governance & Culture (Gobierno y Cultura)**



Llevaremos a la práctica nuestro compromiso con estos principios a través de una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable

**5.1 Governance Structure for Implementation of the Principles (Estructura de gobierno para la implementación de los principios)**

¿Dispone su banco de un sistema de gobernanza que incorpore los PBR?

Sí     En curso     No

Describe las estructuras, políticas y procedimientos de gobierno pertinentes que su banco ha implantado/tiene previsto implantar para gestionar los impactos (potenciales) positivos y negativos significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre:

- qué comité es responsable de la estrategia de sostenibilidad, así como de la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sometido el PBR),
- detalles sobre el presidente del comité y el proceso y frecuencia con que el consejo supervisa la aplicación del PBR (incluidas las medidas correctoras en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- las prácticas de remuneración vinculadas a los objetivos de sostenibilidad.

**Gobierno ESG en Santander**

- 1) El consejo de administración aprueba y supervisa la aplicación de las políticas y estrategias relacionadas con la cultura y los valores corporativos, las prácticas responsables y la sostenibilidad. También vela por que todos los empleados del Grupo conozcan los códigos de conducta y actúen de forma ética, y por el cumplimiento de las leyes, costumbres y buenas prácticas de los sectores y países en los que operamos.
- 2) La comisión de Banca Responsable, Sostenibilidad y Cultura (CBRSC) supervisa el programa y la estrategia de banca responsable del Grupo. Esta comisión está compuesta por un mínimo de tres y un máximo de nueve consejeros, todos ellos externos o no ejecutivos, con una representación mayoritaria de consejeros independientes.
- 3) El Foro de Banca Responsable ejecuta e impulsa la estrategia de banca responsable en todo el Grupo, impulsa la toma de decisiones y garantiza la ejecución de cualquier mandato del CBRSC, de otros comités del consejo y del propio consejo de administración. También garantiza el alineamiento en cuestiones clave, incluida la revisión y presentación de informes al CBRSC.
- 4) En la reunión de la dirección, presidida por el consejero delegado, se debaten trimestralmente nuestros avances en la agenda de banca responsable, incluido el cambio climático, con especial atención a la aplicación de las recomendaciones de la TCFD y las oportunidades de negocio ESG.

**Remuneración vinculada a objetivos de sostenibilidad**

Sostenibilidad forma parte de los esquemas incentivos, a corto plazo (retribución variable) y a largo plazo. En ambos casos, Santander ha establecido cuadros de mando para evaluar el progreso en materia de sostenibilidad, apalancados en gran medida en los objetivos públicos existentes.

En el caso del LTI scorecard 2023-2025, se compone de las siguientes métricas: incluyendo ratio de mujeres en puestos directivos, inclusión financiera, volúmenes de financiación verde desembolsada y facilitada y activos bajo gestión en inversión socialmente responsable, y eliminación progresiva de la exposición al sector de la energía y la minería relacionado con el carbón térmico.

**Enlaces y referencias**

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- [VI. 'Gobierno'](#)
- [4. 'Prácticas responsables con nuestros empleados'](#)
- [9.2 'Normativa interna relevante y gobierno'](#)

**Informe anual 2023 - Capítulo Gobierno corporativo**

- [4. 'Consejo de administración'](#)
- [6. 'Retribuciones'](#)

**Corporate website - santander.com**

- Gobierno corporativo - [santander.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo#presentacion-gobierno-corporativo](https://santander.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo#presentacion-gobierno-corporativo)
  - Normas y regulaciones del consejo de administración
  - Consejo de administración
  - Comités de dirección

**5.2 Promoting a culture of responsible banking (Promoción de una cultura de banca responsable)**

Describe las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, formación en sostenibilidad para funciones de cara al cliente, inclusión en las estructuras de remuneración y gestión del rendimiento y comunicación de liderazgo, entre otras).

La cultura corporativa de Santander, The Santander Way, es la base de nuestro éxito. Nuestros valores («Sencillo, Personal y Justo»), nuestros comportamientos corporativos (T.E.A.M.S.), nuestros principios de liderazgo y nuestra sólida cultura de riesgos (Risk Pro) rigen nuestro día a día.

La formación a los empleados en materia de sostenibilidad es clave para nosotros. En este sentido, hemos avanzado en una estrategia de formación a tres niveles y creado una plataforma global de contenidos ESG:

- Contamos con formación obligatoria global en ESG para todos los empleados, 'Sostenibilidad para todo'.
- Seguimos organizando ESG Talks, una serie de charlas asíncronas que se almacenan de forma *online*, con expertos internos para las áreas implicadas en nuestra agenda de sostenibilidad.
- Promovimos las certificaciones de Santander ESG Commitment Fundamentals, International Sustainable Finance Specialist-IASE nivel II y otras en materia de sostenibilidad.

En 2023, el consejo de administración completó programas de formación sobre cambio climático, con módulos sobre el Acuerdo de París, *net zero*, alineamiento de carteras, gestión del riesgo climático, planes de transición, regulación e información.

También formamos a nuestros empleados en código de conducta, diversidad e inclusión, salud y seguridad, relación con clientes y proveedores, medio ambiente y anticorrupción, ciberseguridad, entre otros temas.

Para promover el conocimiento y la cultura en materia de sostenibilidad, creemos que es clave predicar con el ejemplo: desde 2021, nuestras oficinas y edificios en nuestros principales mercados están libres de plásticos de un solo uso, en cumplimiento de nuestros compromisos públicos sobre banca responsable. El 38% de los empleados trabajan en edificios con certificación ISO 14001 o ISO 50001, habiendo cumplido en este año la meta de alcanzar al menos un 36% del Plan 2022-2025. A fecha de hoy, casi todas las sedes de Santander en las principales geografías cuentan con una calificación LEED, BREEAM o ISO 14001.

Algunos edificios de Brasil, Alemania, Polonia y España cuentan con la certificación LEED Oro o Platino, mientras que los edificios de la Ciudad Grupo Santander y de los servicios centrales de Santander España tienen la certificación Residuo Cero.

Adicionalmente, Santander lleva a cabo campañas locales y globales de concienciación de los empleados sobre la importancia de reducir el consumo y los residuos. Cada filial publica en su portal interno noticias y artículos sobre el medio ambiente y las iniciativas del Grupo. En 2023, por decimocuarto año consecutivo, hemos celebrado la Hora del Planeta, apagando las luces de los edificios más emblemáticos del Grupo.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- [II. 'Nuestra cultura'](#)
- [2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'](#)
- [4. 'Prácticas responsables con nuestros empleados'](#)

**5.3 Políticas and due diligence processes (Políticas y procesos de debida diligencia)**

¿Dispone su banco de políticas que aborden los riesgos medioambientales y sociales dentro de su cartera?<sup>13</sup> Describalas.

Por favor, describa qué procesos de debida diligencia ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos medioambientales y sociales asociados a su cartera. Esto puede incluir aspectos como la identificación de riesgos significativos/salientes, la mitigación de los riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el seguimiento y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de reclamación existente, así como las estructuras de gobernanza que ha establecido para supervisar estos riesgos.

Nuestra política de gestión del riesgo medioambiental, social y de cambio climático establece normas para invertir y ofrecer productos y servicios financieros a empresas y clientes que desarrollan actividades sensibles en los sectores del petróleo y el gas, la generación y transmisión de energía, la minería y los metales, y las materias primas blandas (especialmente los clientes minoristas dedicados a la agricultura y la ganadería en la Amazonia). Analizamos a los clientes sujetos a la política con un cuestionario detallado que rellena su banquero asignado antes de que un equipo de analistas realice una evaluación general de sus riesgos medioambientales, sociales y climáticos (que actualizamos cada año). También analizamos transacciones puntuales relacionadas con proyectos de acuerdo con los Principios de Ecuador y normativas internacionales como las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional. Tras nuestra debida diligencia medioambiental y social de los proyectos, pedimos a nuestros clientes planes de mitigación, basados en su calificación de riesgo.

Adicionalmente, en 2023, hemos comenzado un análisis en detalle para la identificación y evaluación de los impactos adversos reales o potenciales sobre los derechos humanos que Santander pueda causar o a los que pueda contribuir a través de sus propias actividades, o que puedan estar directamente vinculados a sus operaciones, productos o servicios por nuestras relaciones comerciales, de acuerdo con las recomendaciones de los marcos internacionales como los UNGP o las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable. Además de este análisis cuyos resultados se publicarán a lo largo de 2024, evaluamos el impacto socioambiental de nuestra actividad con nuestros clientes y proveedores:

- **Clientes:** conforme a la política de gestión del riesgo medioambiental, social y de cambio climático, analizamos a los clientes sujetos a la política con un cuestionario detallado y transacciones puntuales relacionadas con proyectos de acuerdo con los Principios de Ecuador y normativas internacionales como las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional. Tras nuestra debida diligencia medioambiental y social de los proyectos, pedimos a nuestros clientes planes de mitigación, basados en su calificación de riesgo
- **Proveedores:** Se realiza una evaluación a los proveedores que prestan servicios de riesgo al banco, a través de cuestionarios específicos que valoran positivamente aspectos ambientales, sociales, de derechos humanos y prácticas de buen gobierno. En función de los resultados obtenidos se trabajará con los proveedores a través de planes de remediación y formación específica en la materia. En 2023, se ha trabajado en la definición y puesta en marcha de una nueva metodología de homologación ESG que nos permitirá clasificar a todos nuestros proveedores según su nivel de riesgo, evaluando a los mismos en cada caso según su criticidad, y asociar planes de acción a aquellos con mayor riesgo ESG.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- [7. 'Conducta empresarial'](#) (Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos)
- [9.2 'Normativa interna relevante y gobierno'](#)

**Página web corporativa - santander.com**

- Nuestro compromiso - Políticas [santander.com/es/nuestro-compromiso/politicas](https://santander.com/es/nuestro-compromiso/politicas)

**Self-assessment summary (auto-evaluación)**

¿Realiza el director general u otros altos cargos una supervisión periódica de la aplicación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

Sí  No

¿Incluye el sistema de gobernanza estructuras para supervisar la aplicación del PRB (por ejemplo, análisis de impacto y fijación de objetivos, acciones para alcanzar estos objetivos y procesos de medidas correctoras en caso de que no se alcancen los objetivos/hitos o se detecten impactos negativos inesperados)?

Sí  No

¿Dispone su banco de medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

Sí  En curso  No

13. Ejemplos de tipos de políticas son políticas de exclusión para determinados sectores/actividades; políticas de deforestación cero; políticas de tolerancia cero; políticas relacionadas con el género; políticas de diligencia debida social; políticas de participación de las partes interesadas; políticas de denuncia de irregularidades, etc., o cualquier directriz nacional aplicable relacionada con los riesgos sociales.

**Principle 6: Transparency & Accountability (Transparencia & Responsabilidad)**



Revisaremos periódicamente nuestra aplicación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

**6.1 Assurance (Aseguramiento)**

¿La información pública sobre sus compromisos en materia de PRB ha sido garantizada por un asegurador independiente?

Sí  Parcialmente

Si aplica, incluya el enlace o descripción del informe de aseguramiento o verificación.

Este es nuestro quinto informe sobre los Principios de Banca Responsable, y ha sido verificado con aseguramiento limitado por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., para las secciones 2.1 Impact Analysis, 2.2 Target Setting, 2.3 Target Implementation and Monitoring y 5.1 Governance Structure for Implementation of the Principles, firma independiente que también auditó los estados financieros y no financieros consolidados de Banco Santander, S.A., correspondientes al ejercicio 2023.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- [11. 'Informe de verificación independiente'](#)

**6.2 Reporting on other frameworks (Reporte sobre otros marcos de referencia)**

¿Divulga su banco información sobre sostenibilidad según alguna de las normas y marcos enumerados a continuación?

- GR
- SAS
- CDP
- IFRS Sustainability Disclosure Standards (to be published)
- TCF
- Otro: **WEF Stakeholder Capitalism Metrics**

Nuestro capítulo cumple con la Ley 11/2018, las Directrices UE 2017/C215/01 sobre información no financiera, la normativa europea sobre taxonomía (Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 y 2021/2178), los Estándares GRI, y las directrices GRI G4 sobre divulgación de servicios financieros. También tiene en cuenta los estándares del sector 2018-10 del Consejo de Normas Contables de Sostenibilidad (SASB), y las Métricas de Capitalismo de los Grupos de Interés del Foro Económico Mundial. Muestra el progreso de Santander con respecto a los Principios de Banca Responsable de la ONU, las recomendaciones del TCFD, la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y los requisitos de GFANZ respecto a los planes de transición.

Enlaces y referencias

**Informe anual 2023 - Capítulo Banca responsable**

- ['Información relevante sobre este capítulo'](#)
- [10. 'Estándares de reporte de sostenibilidad y otras referencias'](#)

**6.3 Outlook (Perspectiva)**

¿Cuáles son las próximas medidas que adoptará su banco en los próximos 12 meses (especialmente en materia de análisis de impacto<sup>14</sup>, fijación de objetivos<sup>15</sup> y estructura de gobierno para la aplicación del PBR)? Descríbalas brevemente.

Continuaremos progresando en la cuantificación de aspectos materiales, riesgos y oportunidades.

Enlaces y referencias

**6.4 Challenges (Desafíos)**

Aquí tiene una breve sección para conocer los retos a los que posiblemente se enfrenta su banco en relación con la aplicación de los Principios para una Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios de los PBR.

¿Qué retos ha priorizado a la hora de aplicar los Principios de la Banca Responsable? Por favor, elija los que considere los tres principales retos a los que su banco ha dado prioridad en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

Si lo desea, puede detallar los retos y cómo los está abordando:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Integrar la supervisión de los PBR en la gobernanza                             | <input checked="" type="checkbox"/> Compromiso con clientes           |
| <input type="checkbox"/> Ganar o mantener el impulso en el banco   | <input type="checkbox"/> Compromiso con grupos de interés             |
| <input type="checkbox"/> Primeros pasos: por dónde empezar y en qué centrarse al principio               | <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad de los datos       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Realización de un análisis de impacto                                | <input checked="" type="checkbox"/> Calidad de los datos              |
| <input checked="" type="checkbox"/> Evaluar los impactos ambientales y sociales negativos                | <input type="checkbox"/> Acceso a los recursos                        |
| <input type="checkbox"/> Elección de la metodología o metodologías de medición del rendimiento adecuadas | <input type="checkbox"/> Presentación de informes                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> Fijación de objetivos  | <input type="checkbox"/> Garantía                                     |
| <input type="checkbox"/> Otros: ...  | <input type="checkbox"/> Priorización de las acciones a nivel interno |

Si lo desea, puede detallar los retos y cómo los está afrontando:

14. Por ejemplo, esbozar planes para aumentar el alcance mediante la inclusión de áreas que aún no se han cubierto, o los pasos previstos en términos de composición de la cartera, contexto y medición del rendimiento.

15. Por ejemplo, esbozar planes para la medición de la línea de base, desarrollar objetivos para (más) áreas de impacto, establecer objetivos intermedios, desarrollar planes de acción, etc.



# 10.4 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)

GRI 1

<b>Declaración de uso</b>	Grupo Santander ha elaborado este capítulo conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.
<b>GRI 1 utilizado</b>	Fundamentos 2021
<b>Estándar sectorial de aplicación</b>	Financial Services (GRI G4)

## Estándares GRI - CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Motivo	Explicación
	2-1 Detalles organizacionales	Modelo de negocio y estrategia (p. 7). Nota 1.a a las cuentas anuales consolidadas (p. 543).	-	-	-
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Informe de gestión consolidado 2023 (Introducción)(p.4). Información relevante sobre este capítulo (p.21); Notas 3 y 52 a las cuentas anuales consolidadas; Secciones 3 y 4 del Informe económico-financiero.	-	-	-
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Informe de gestión consolidado 2023 (Introducción)(p.4). Información relevante sobre este capítulo (p.21).	-	-	-
	2-4 Actualización de la información	Nuestro progreso en cifras (p. 72). Nota 1.d a las cuentas anuales consolidadas (p. 543).	-	-	-
	2-5 Verificación externa	Información relevante sobre este capítulo (p.21). Informe de verificación independiente (p. 179).	-	-	-
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Modelo de negocio y estrategia (p. 7). Sección 4 del Informe económico-financiero. Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. 543)(Anexo I Entidades dependientes de Banco Santander, S.A.).	-	-	-
	2-7 Empleados	Nuestro progreso en cifras (p. 72); Nota 1.a a las cuentas anuales consolidadas (p. 543).	-	-	-
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES</b>	2-8 Trabajadores que no son empleados		-	D	1
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94); Capítulo de Gobierno corporativo del informe anual (p. 183)(4. Consejo de administración).	-	-	-
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Capítulo de Gobierno corporativo del informe anual (p. 183)(4.2 Composición del consejo).	-	-	-
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Capítulo de Gobierno corporativo del informe anual (p. 183)(4.3 Funcionamiento y efectividad del consejo).	-	-	-
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94); Capítulo de Gobierno corporativo del informe anual (p. 183)(4.3 Funcionamiento y efectividad del consejo; 4.9 Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura).	-	-	-
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94); Capítulo de Gobierno corporativo del informe anual (p. 183)(4.3 Funcionamiento y efectividad del consejo; 4.9 Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura).	-	-	-
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94); Capítulo de Gobierno corporativo del informe anual (p. 183)(4.3 Funcionamiento y efectividad del consejo; 4.9 Actividades de la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura).	-	-	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Motivo	Explicación
<b>GRI 2: CONTENIDOS GENERALES</b>	2-15 Conflictos de interés	Conducta empresarial (p. 65). Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual (p. 183)(4.12 Operaciones vinculadas y otros conflictos de interés). Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. 543).	-	-	-
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual (p. 183) (4.4 a 4.10). Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. 543).	-	-	-
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (3.3.2 Gestión del talento y las competencias). Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual (p. 183) (4.3 Funcionamiento y efectividad del consejo).	-	-	-
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Capítulo de Gobierno Corporativo del informe anual (p. 183) (4.3 Funcionamiento y efectividad del consejo).	-	-	-
	2-19 Políticas de remuneración	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (subapartado Evaluación de desempeño y retribución). Capítulo de Gobierno Corporativo del Informe Anual (p. 183)(6. Retribuciones)	-	-	-
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Capítulo de Gobierno Corporativo del Informe Anual (p. 183) (4.7 Actividades de la comisión de retribuciones; y 6. Retribuciones).	-	-	-
	2-21 Ratio de compensación total anual		-	C	-
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Modelo de negocio y estrategia (p. 7); Nuestra estrategia de sostenibilidad (p. 25).	-	-	-
	2-23 Compromisos y políticas	Nuestra estrategia de sostenibilidad (p. 25). Datos destacados de 2023 (p. 26). Conducta empresarial (p. 65). Normativa interna relevante y gobierno (p. 94). Nuestros objetivos (p. 96).	-	-	-
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94). Conducta empresarial (p. 65). Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47). Prácticas responsables con nuestros clientes (p. 56). Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71). Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30). Inversión responsable (p. 45). Capítulo de Gobierno Corporativo del Informe Anual (p. 183) (4. Consejo de administración). Capítulo de gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467) (7. Riesgo de cumplimiento y conducta).	-	-	-
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Conducta empresarial (p. 65). Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (apartado Gestión de riesgos). Prácticas responsable con clientes (p. 56). Capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467).	-	-	-
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Nuestra cultura (p. 24); Conducta empresarial (p. 65) (apartado Canales éticos). Capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467) (7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta).	-	-	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Motivo	Explicación
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	<p>El 18 de marzo de 2021, se presentó en un tribunal estatal de Pensilvania una demanda colectiva contra Santander Consumer USA, Inc. (SC) alegando que SC violó el Código Comercial Uniforme y la ley estatal relacionada de Pensilvania, y que las recuperaciones no fueron comercialmente razonables y se realizaron en de buena fe y que SC no informó al consumidor de una tarifa de redención y/o propiedad personal que se habría tenido que pagar para recuperar sus efectos personales. Las partes acordaron resolver esta demanda colectiva putativa por 14 millones de dólares estadounidenses. El tribunal otorgó la aprobación final del acuerdo el 17 de octubre de 2023 y dictó una orden final de acuerdo de demanda colectiva el 15 de diciembre de 2023.</p> <p>En septiembre de 2021, la Autoridad de Supervisión Financiera de Noruega (NFSA) llevó a cabo una inspección en materia de prevención de blanqueo de capitales (PBC) y de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en relación con las operaciones de Santander Consumer Bank Nordics. El propósito de la inspección era evaluar el cumplimiento por parte del banco de ciertas disposiciones del Reglamento Noruego de TI y la legislación de PBC. En octubre de 2022, la NFSA emitió su evaluación estableciendo que Santander Consumer Bank Nordics presentaba deficiencias en el cumplimiento de la legislación de PBC y en noviembre de 2022 impuso una multa administrativa por un importe de 15.000.000 euros que fue abonada en enero de 2023.</p> <p>Véase también GRI 206-1, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1 y la nota 25 de las cuentas anuales (p. <a href="#">658</a>).</p>	-	-	2
	2-28 Afiliación a asociaciones	Santander participa en las asociaciones sectoriales representativas de la actividad financiera en los países en los que opera, como en la AEB en el caso de España.	-	-	-
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relación con grupos de interés (p. <a href="#">91</a> ). Análisis de materialidad (p. <a href="#">28</a> ). Fuentes y análisis de doble materialidad (p. <a href="#">97</a> ).	-	-	-
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. <a href="#">47</a> ) (Negociación colectiva). Nuestro progreso en cifras (p. <a href="#">72</a> ).	-	-	-

## Estándares GRI - Contenidos temáticos

Véanse los asuntos materiales y no materiales en las secciones 1.1 '[Aspectos materiales](#)' y 9.4 '[Fuentes y análisis de doble materialidad](#)'.

Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión	Motivo	Explicación
<b>TEMAS MATERIALES</b>						
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Análisis de materialidad (p. 28). Fuentes y análisis de doble materialidad (p. 97).		-	-	-
	3-2 Lista de temas materiales	Análisis de materialidad (p. 28). Fuentes y análisis de doble materialidad (p. 97).		-	-	-
<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b>						
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	Modelo de negocio y estrategia (p. 7). Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30). Conducta empresarial (p. 65). Normativa interna relevante y gobierno (p. 94). Relación con grupos de interés (p. 91). Capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467).	Grupo	-	-	-
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Apoyo a la transición a una economía verde (p. 30) (Gobierno y Gestión de riesgos). Capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467) (10. Riesgo climático y medioambiental).	Grupo	-	-	-
GRI 302: ENERGÍA	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella medioambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental)	Principales países de operación	-	-	4
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental).	Principales países de operación	-	-	4
	302-3 Intensidad energética	Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental).	Principales países de operación	-	-	4
	302-4 Reducción del consumo energético	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella medioambiental).	Principales países de operación	-	-	4
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos		-	-	A	5
GRI 305: EMISIONES	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella medioambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental)	Principales países de operación	-	-	4
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella medioambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental)	Principales países de operación	-	-	4
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella medioambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental)	Principales países de operación	-	-	4
	305-4 GHG intensidad de las emisiones de GEI	Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental).	Principales países de operación	-	-	4
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella medioambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental)	Principales países de operación	-	-	4
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		-	-	A	5
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX), y otras emisiones significativas al aire		-	-	A	5
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30), Inversión responsable (p. 45)	Grupo	-	-	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión	Motivo	Explicación
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos). Inversión responsable (p. 45)	Grupo	-	D	7
<b>CONDUCTA EMPRESARIAL</b>						
GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	Modelo de negocio y estrategia (p. 7). Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71). Normativa interna relevante y gobierno (p. 94). Relación con grupos de interés (p. 91). Capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467)	Grupo	-	-	-
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71).	Grupo (excepto Polonia)	-	-	-
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467)	Grupo	-	-	-
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Conducta empresarial (p. 65) (Cumplimiento sobre crimen financiero (FCC)). Capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467)	Grupo	-	-	-
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Conducta empresarial (p. 65) (Canales éticos). Capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467)	Grupo	-	-	3
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas contra la libre competencia	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en la nota 25 del informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	-	-	2
GRI 207: FISCALIDAD	207-1 Enfoque fiscal	Conducta empresarial (p. 65) (Principios de actuación tributaria).	Grupo	-	-	-
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Conducta empresarial (p. 65) (Principios de actuación tributaria).	Grupo	-	-	-
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Conducta empresarial (p. 65) (Principios de actuación tributaria).	Grupo	-	-	-
	207-4 Presentación de informes país por país	Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Informe país por país). Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas 2023 (p. 543) (Anexo VI Informe bancario anual). Informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas 2022 (Anexo VI Informe bancario anual).	Grupo	-	-	-
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71).	Grupo (excepto Polonia)	-	-	-
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		-	-	D	6
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Prácticas responsables con nuestros proveedores (p. 71)	Grupo (excepto Polonia)	-	-	-
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		-	-	D	6

Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión	Motivo	Explicación
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a ellos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del Grupo, tal y como especifica el Código General de Conducta del Grupo, así como la política de financiación de partidos políticos. En 2023 Santander hizo una contribución de \$78.684 a la <i>Political Action Committee</i> en EE.UU Conducta empresarial (p. 65)(Relación con partidos políticos).	Grupo	-	-	-
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	El área de Auditoría Interna del Grupo realiza una revisión bienal sobre el gobierno y procedimientos aplicados por la función corporativa de Banca Responsable para evaluar, entre otros aspectos la gobernanza, el análisis de materialidad, los controles y procedimientos aplicados o la cultura de riesgos. Una vez realizada, identifica una serie de debilidades existentes y formula unas recomendaciones para mitigar el riesgo operacional derivado de la manualidad existente en los procesos asociados al rol que va adquiriendo la función. La última auditoría se realizó en 2023 y finalizó con un <i>rating</i> global "a mejorar".	Grupo	-	-	-

**CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES**

GRI 3: TEMAS MATERIALES	3-3 Gestión de los temas materiales	Modelo de negocio y estrategia (p. 7). Prácticas responsables con los clientes (p. 56). Normativa interna relevante y gobierno (p. 94). Relación con grupos de interés (p. 91). Capítulo de Informe económico financiero (p. 341).	Grupo	-	-	-
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Prácticas responsables con los clientes (p. 56) (Protección al consumidor). El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos.	Grupo	-	-	-
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en la nota 25 del informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	-	-	2
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Prácticas responsables con los clientes (p. 56) (Protección al consumidor). El comité de comercialización evalúa los potenciales impactos de la totalidad de los productos y servicios, previamente a su lanzamiento al mercado. Dichos impactos incluyen, entre otros, seguridad de los clientes y compatibilidad con otros productos. Además, el Banco es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol) asumiendo el compromiso ético de ejercer responsablemente la libertad de comunicación comercial.	Grupo	-	-	-
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en la nota 25 del informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	-	-	2
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en la nota 25 del informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	-	-	2
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	El Banco no ha recibido sanciones en firme por este concepto. Adicionalmente, la información sobre los litigios y otras contingencias del Grupo puede consultarse en la nota 25 del informe de auditoría y cuentas anuales.	Grupo	-	-	2

Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión	Motivo	Explicación
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad	Prácticas responsables con los clientes (p. 56), Relación con grupos de interés (p. 91) (Nuestro apoyo a la agenda 2030). Nuestro progreso en cifras (p. 72).	Grupo	-	-	-
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Prácticas responsables con los clientes (p. 56). Protección al consumidor.	Grupo	-	-	-

**OTROS TEMAS NO MATERIALES SOBRE LOS QUE SE REPORTA INFORMACIÓN PARA UNA MAYOR TRANSPARENCIA**

**PERSONAL PROPIO**

GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Nuestro progreso en cifras (p. 72).	Grupo	Req. b	D	1
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nuestro progreso en cifras (p. 72). 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.	Grupo	-	-	-
GRI 401: EMPLEO	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47), (Talento). Nuestro progreso en cifras (p. 72).	Grupo	-	-	-
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Las prestaciones sociales detalladas en "Prácticas responsables con nuestros empleados" (p. 47) (apartado Beneficios corporativos), se refieren únicamente a los empleados con jornada completa. Capítulo de Gobierno corporativo del informe anual (p. 183)	Grupo	-	-	-
	401-3 Permiso parental		-	-	D	8
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Banco Santander dispone de sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo en todas las geografías en las que opera, dando respuesta a los requerimientos legales de cada país en materia de PRL.	Grupo	-	-	-
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Salud y bienestar de los empleados)	Grupo	-	-	-
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Salud y bienestar de los empleados)	Grupo	-	-	-
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	En Banco Santander SA el porcentaje de representación en el Comité de Seguridad es del 100%.	Banco Santander S.A. y SCF	-	-	-
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Salud y bienestar de los empleados)	Grupo	-	-	-
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Salud y bienestar de los empleados)	Grupo	-	-	-
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 100% de los empleados propios de Banco Santander están cubiertos por sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Grupo	-	-	-
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Salud y bienestar de los empleados). Nuestro progreso en cifras (p. 72)	Grupo	Req. B	D	1
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Nuestro progreso en cifras (p. 72)	Grupo	Req. B	D	1



Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión	Motivo	Explicación
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Talento). Nuestro progreso en cifras (p. 72).	Grupo	-	-	-
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Banco Santander ofrece programas de gestión y habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de sus trabajadores y que, en ocasiones, les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales. Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Talento. Desarrollo de talento).	Grupo	-	-	-
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño del desarrollo profesional	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Evaluación de desempeño y retribución). Santander evalúa periódicamente el desempeño de sus empleados, al cierre de 2023 el 74,2% de nuestros empleados tuvieron una revisión de desempeño en la que se evaluó su contribución a los resultados de Santander, su alineación con la gestión de riesgos y nuestra cultura corporativa TEAMS. Adicionalmente, 14.065 empleados de sucursales minoristas en México tendrán su revisión de desempeño durante el primer trimestre de 2024. En total, el 80,8% de la plantilla recibe una evaluación de MyContribution.	Grupo	-	-	-
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Experiencia del empleado. Diversidad equidad e inclusión). Nuestro progreso en cifras (p. 72). Capítulo de Gobierno Corporativo del Informe Anual (p. 183).	Grupo	-	-	-
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Experiencia del empleado. Diversidad equidad e inclusión). Nuestro progreso en cifras (p. 72).	Grupo	-	-	-
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Conducta empresarial (p. 65) (Canales éticos). Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Experiencia del empleado. Nuestra estrategia de escucha). Capítulo de Gestión y control de riesgos (p. 467).	Grupo	-	-	-
<b>COLECTIVOS AFECTADOS</b>						
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Inclusión y salud financiera (p. 58). Apoyo a la comunidad (p. 62).	Grupo	-	-	-
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Inclusión y salud financiera (p. 58). Apoyo a la comunidad (p. 62).	Grupo	-	-	-
GRI 411: DERECHO DE LOS PUEBLOS INDIGENAS	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Banco Santander se asegura, a través de la evaluación realizada en materia de riesgos sociales y ambientales para las operaciones de financiación efectuadas en el marco de los PdE, que no se produzcan violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. En el año 2023, se han evaluado un total de 41 operaciones.	Grupo	-	D	7
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Inclusión y salud financiera (p. 58), Apoyo a la comunidad (p. 62) Grupo Santander cuenta con diversos programas en sus principales geografías orientados a fomentar el desarrollo y la participación de la comunidad local, evaluando el impacto directo de los mismos en cuanto a personas ayudadas, becas concedidas mediante acuerdos con universidades, entre otros. Asimismo, en los últimos años se han desarrollado productos y servicios con enfoque social y/o ambiental adaptados a cada una de las geografías donde el Banco desarrolla sus actividades.	Grupo	-	-	-
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos)	Grupo	-	D	7

Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión	Motivo	Explicación
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Inclusión y salud financiera (p. 58).	Grupo	-	-	-
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Inclusión y salud financiera (p. 58).	Grupo	-	-	-
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Inclusión y salud financiera (p. 58)	Grupo	-	-	-
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Inclusión y salud financiera (p. 58)	Grupo	-	-	-

**OTROS TEMAS GRI (NO MATERIALES) SOBRE LOS QUE EL BANCO REPORTA DE FORMA VOLUNTARIA PARA MAYOR TRANSPARENCIA**

GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Millones de euros	2023			
		<b>Valor económico generado<sup>1</sup></b>	<b>57.716</b>	Grupo	-	-
		Margen bruto	57.423			
		Resultado neto de operaciones interrumpidas	0			
		Ganancias/pérdidas en la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	313			
		Ganancias/pérdidas por enajenación de activos no clasificados como actividades interrumpidas	-20			
		<b>Valor económico distribuido</b>	<b>32.807</b>			
		Pagos a proveedores de capital (dividendos)	1.298			
		Costes operacionales (excepto tributos)	7.945			
		Salarios y beneficios de los empleados	13.726			
		Pagos al gobierno <sup>2</sup>	9.664			
		Cifra Inversión RSC	174			
		<b>Valor económico retenido (valor económico generado menos el distribuido)</b>	<b>24.909</b>			
		1. Margen bruto más ganancias netas en bajas de activos. 2. En el apartado 8.1 Contribución fiscal de la sección 'Nuestro progreso en cifras' (p. 72), se presenta información adicional sobre los impuestos pagados. 3. A efectos de comparativa véase Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas 2022.				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	El pasivo por los fondos para pensiones y obligaciones similares a cierre de 2023 asciende a 2.225 millones de euros (p. 556). Las dotaciones y gastos con cargo a resultados a los fondos de pensiones en el ejercicio 2023 han ascendido a 352 millones de euros. Más información puede consultarse en el informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. 543) (Nota 47.a a las cuentas anuales consolidadas). Para información comparativa véase el informe de Auditoría y cuentas anuales consolidadas 2022.		Grupo	-	-
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	El Banco no ha recibido subvenciones o ayudas públicas significativas durante los ejercicios 2022 y 2023. Más información puede consultarse en el informe Bancario Anual, apartado e) Subvenciones o ayudas públicas recibidas (p. 859).		Grupo	-	-
GRI 301: MATERIALES	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella medioambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental).		Principales países de operación	-	-
						4

Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión	Motivo	Explicación
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES.	303-5 Consumo de agua	Banco Santander gestiona su consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales. Asimismo, el Banco capta su agua de la red pública y vierte el agua utilizada a la misma. Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental).	Principales países de operación	-	-	4
GRI 304: BIODIVERSIDAD	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.		-	-	A	5
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Naturaleza y la biodiversidad).	Grupo	-	-	-
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados		-	-	A	5
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		-	-	A	5
GRI 306: RESIDUOS	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30)	Principales países de operación	-	-	4
	306-2 Gestión de impactos significativos	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30).	Principales países de operación	-	-	4
	306-3 Residuos generados	Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Nuestra huella medioambiental). Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental)	Principales países de operación	-	-	4
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental)	Principales países de operación	-	-	4
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Nuestro progreso en cifras (p. 72) (Huella ambiental)	Principales países de operación	-	-	4
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94), Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Gobierno corporativo) y Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos).	Grupo	-	-	-
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94), Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) (Gobierno corporativo) y Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos).	Grupo	-	-	-
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Normativa interna relevante y gobierno (p. 94), Apoyo en la transición a una economía verde (p. 30) y Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos).	Grupo	-	-	-
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (Talento)	Grupo	-	-	-

Estándar GRI	Contenido	Página	Alcance	Omisión	Motivo	Explicación
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas, socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Nuestra cultura (p. 24). Relación con grupos de interés (p. 91) (Iniciativas locales e internacionales que nos ayudan a impulsar nuestra agenda). Capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467).	Grupo	-	-	-
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	Conducta empresarial (p. 65) (Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos)	Grupo	-	D	7
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	Grupo Santander no dispone de políticas de voto formales en relación con aspectos sociales y/o ambientales para entidades sobre las que tiene derecho a voto o actúa como asesor.  El Fondo Santander Empleados Pensiones sí dispone de una política de voto formal en relación con aspectos sociales y ambientales para las juntas de accionistas de las entidades sobre las que tiene derecho a voto.	Grupo	-	-	-

A. No procede; B. Prohibiciones legales; C. Restricciones de confidencialidad; D. Información no disponible o incompleta

1. Dado el tamaño de la organización y la rotación de los servicios subcontratados, Banco Santander actualmente no dispone de un registro de trabajadores que no son empleados. A medio y largo plazo el Grupo evaluará la posibilidad de reportar este indicador. 2. Se informa, por criterio de materialidad, de aquellos procedimientos judiciales, administrativos o regulatorios y otras reclamaciones que concluyan con condenas, multas o sanciones superiores a 1 millón de euros, así como de aquellos procedimientos judiciales, administrativos o regulatorios y otras reclamaciones que concluyan con condenas, multas o sanciones entre 100.000 euros y 1 millón de euros que tengan un impacto reputacional "alto" de acuerdo a nuestra valoración de riesgos. Se informa sólo de los casos en los que hayan recaído sanciones o multas confirmadas en vía administrativa o procedimientos judiciales en los que se hayan dictado resoluciones condenatorias en primera instancia. Una vez reportado un asunto siguiendo con el criterio explicado, no se volverán a reportar actualizaciones hasta que las sanciones, multas, condenas y resoluciones correspondientes sean firmes. No se informa de acciones colectivas y/o procedimientos masa. Tampoco se informan aquellos procedimientos judiciales, administrativos o regulatorios y otras reclamaciones que ya hayan sido publicadas en la nota 25 de las cuentas anuales consolidadas. 3. Se informa del total de comunicaciones recibidas a través de Canal Abierto por regalos e invitaciones/corrupción y cohecho. 4. El alcance y las limitaciones de este indicador se detallan en el apartado de Nuestro progreso en cifras. 5. No procede debido a la naturaleza de la actividad financiera, las geografías y los sectores de operación del Grupo. Cabe destacar que toda la actividad del Banco se desarrolla en territorios urbanos. 6. Se ha puesto en marcha una nueva metodología de homologación ESG que nos permitirá, durante el ejercicio 2024 clasificar a todos nuestros proveedores según su nivel de riesgo, evaluando a los mismos en cada caso según su criticidad. 7. Se informa únicamente del número de operaciones de financiación de Banco Santander, que han sido objeto de análisis relativo al riesgo social y ambiental en el marco de los criterios de Principios de Ecuador. 8. Dado el tamaño de la organización y la rotación de los servicios subcontratados, Banco Santander actualmente no dispone de un registro de los trabajadores que han solicitado y disfrutado de un permiso parental durante 2023. A medio y largo plazo el Grupo evaluará la posibilidad de reportar este indicador.

# 10.5 Índice de contenidos del Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Este es el tercer año en el que Santander ha decidido reportar de acuerdo con el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), siguiendo su edición Industry Standards Version 2018-10.

Los estándares recogidos en esta sección se han seleccionado sobre la base de un análisis de materialidad, centrándonos en las industrias que están más estrechamente en consonancia con nuestras actividades dentro del 'sector financiero': actividades de gestión y custodia de activos (FN-AC), banca comercial (FN-CB), financiación al consumo (FN-CF), banca de inversión e intermediación (FN-IB).

En la actualidad, no publicamos todas las métricas incluidas en los estándares del sector anteriormente mencionado, pero seguiremos evaluando métricas adicionales en el futuro, reforzando nuestro *reporting* bajo el marco SASB para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés e inversores.

Salvo indicación en contrario, todos los datos y descripciones se reportan para el Grupo Santander, en su caso, en base consolidada, y no únicamente para los segmentos relevantes para esa industria en particular. Salvo indicación en contrario, los datos aquí consignados se referirán al ejercicio fiscal 2023.

## Métricas contables de sostenibilidad

	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
<b>Seguridad del dato</b>	Banca Comercial Financiación al Consumo	Número de incidentes, (2) porcentaje de información personal identificable (PII), (3) Número de titulares afectados.	FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	La información sobre litigios y otras contingencias del Grupo se encuentra en el informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. 543).
	Banca Comercial Financiación al Consumo	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	Véanse la sección 5.4 'Privacidad, protección de datos y ciberseguridad' de este capítulo (p. 24); y 'Medidas de mitigación relevantes' de la sección 6.2 del capítulo de 'Gestión riesgos y cumplimiento' (p. 467).
<b>Inclusión financiera y desarrollo de capacidades</b>	Banca Comercial	(1) Número e (2) importe de los préstamos pendientes cualificados para programas destinados a fomentar el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	FN-CB-240a.1	Véase la sección 5. 'Prácticas responsables con nuestros clientes' de este capítulo (p. 56). Para más información, véase la nota 10 'Préstamos y anticipos a clientes' de la 'Memoria consolidada' del Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. 543). Para más información sobre nuestros programas de microfinanzas, véase la sección 5.3 'Inclusión y salud financiera' de este capítulo (p. 58).
	Banca Comercial	(1) Número e (2) importe de préstamos vencidos y no devengados que se hayan concedido a programas destinados a promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	FN-CB-240a.2	Véase 'Importes vencidos' y 'Deterioro de valor de los activos financieros' de la sección 3.4 'Principales métricas' del capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. 467). Asimismo, véanse las notas 2.g y 10.d de la 'Memoria consolidada' del Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. 543).
	Banca Comercial	Número de cuentas sin gastos para clientes minoristas que no estaban bancarizados o que no estaban bancarizados anteriormente.	FN-CB-240a.3	Véase la sección 5.3 'Inclusión y salud financiera' de este capítulo (p. 58).
	Banca Comercial	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes sin bancarizar, o con poca cobertura bancaria.	FN-CB-240a.4	En 2023, Santander ha incluido financieramente a 1,8 millones de nuevas personas. Para más información, véase la sección 5.3 'Inclusión y salud financiera' de este capítulo (p. 58).

	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
<b>Incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobierno en el análisis de crédito</b>	Banca comercial	Exposición del crédito comercial e industrial por sectores.	FN-CB-410a.1	Véase 'Riesgo de concentración' en la sección <a href="#">3.4 'Otros aspectos del riesgo de crédito'</a> del capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. <a href="#">467</a> ).
	Banca comercial	Descripción del enfoque para la incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobierno (ESG) en el análisis crediticio.	FN-CB-410a.2	Véase el apartado <a href="#">7.3 'Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos'</a> de este capítulo en la sección Conducta empresarial (p. <a href="#">65</a> ), así como la sección <a href="#">10. Factores de riesgo ESG</a> del capítulo de Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta (p. <a href="#">467</a> ). Para más información, véase nuestra 'Política General de Sostenibilidad' y nuestra 'Política de gestión de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático', disponibles en nuestra página web corporativa.
<b>Incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobernanza en las actividades de banca de inversión e intermediación</b>	Banca de inversión e intermediación	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de los factores ambientales, sociales y de gobierno (ESG), por industria.	FN-IB-410a.2	Véase la sección <a href="#">2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'</a> de este capítulo (p. <a href="#">30</a> ).
	Banca de inversión e intermediación	Descripción del enfoque para la incorporación de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en las actividades de banca de inversión e intermediación.	FN-IB-410a.3	Véase la sección <a href="#">2. 'Apoyo en la transición a una economía verde'</a> de este capítulo (p. <a href="#">30</a> ). Para más información, véase nuestra 'Política General de Sostenibilidad' y nuestra 'Política de gestión de riesgos ambientales, sociales y de cambio climático', disponibles en nuestra página web corporativa.
<b>Ética empresarial</b>	Actividades de gestión y custodia de activos Banca comercial Banca de inversión e intermediación	Importe total de las pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales por fraude, operaciones con información privilegiada, <i>antitrust</i> , comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, mala práctica u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	FN-AC-510a.1 FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1	Véase GRI 206-1. Este requerimiento recoge, cuando existen, acciones legales sobre comportamientos anticompetitivos, <i>antitrust</i> y monopolios. Para más información, véase la nota <a href="#">25.e) 'Litigios y otros asuntos'</a> del 'Informe de auditoría y las cuentas anuales consolidadas' (p. <a href="#">543</a> ).
	Actividades de gestión y custodia de activos Banca comercial Banca de inversión e intermediación	Descripción de políticas y procedimientos de denuncia.	FN-AC-510a.2 FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2	Véase el apartado <a href="#">7.2 'Canales Éticos'</a> de la sección ' <a href="#">7. Conducta empresarial</a> ' de este capítulo (p. <a href="#">47</a> ). Para más información, consúltese nuestro 'Código General de Conducta', disponible en nuestra página web corporativa.
<b>Gestión del Riesgo Sistémico</b>	Banca comercial	Puntuación Global Systemically Important Bank (G-SIB) por categoría	FN-CB-550a.1. FN-IB-550a.1.	De acuerdo con la 'Lista 2023 de Systemically Important Banks (G-SIB, o bancos de importancia sistémica mundial)', publicada por el Financial Stability Board, el <i>buffer</i> G-SIB de Santander es del 1,0%. (G-SIB a noviembre de 2023) De acuerdo con el cuadro de mando de puntuaciones G-SIB (G-SIB Scores Dashboard) del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS), las puntuaciones del Grupo Santander son (Datos a cierre de 2022): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntuación: 190</li> <li>• Complejidad: 102</li> <li>• Interjurisdiccional: 483</li> <li>• Interconexión: 147</li> <li>• Tamaño: 174</li> <li>• Sustituibilidad: 42</li> </ul>
	Banca comercial Banca de inversión e intermediación	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio.	FN-CB-550a.2. FN-IB-550a.2.	Véase 'Planificación de capital y ejercicios de estrés' en la sección <a href="#">3.5 'Gestión y adecuación del capital. Ratios de solvencia'</a> (p. <a href="#">378</a> ) del capítulo económico y financiero.

	Industria	Métrica contable	Código	Respuesta
<b>Diversidad e inclusión</b>	Banca comercial Banca de inversión e intermediación	Porcentaje de representación por sexos y grupos étnicos/raciales para (1) la gestión ejecutiva, (2) gestión no ejecutiva, (3) profesionales, y (4) el resto de empleados	FN-AC-330a.1 FN-IB-330a.1	Véase la sección <a href="#">8. 'Nuestro progreso en cifras'</a> de este capítulo (p. #). Para más información, véase 'Diversidad e Inclusión' en la sección <a href="#">4. 'Prácticas responsables con nuestros empleados'</a> de este capítulo (p. 47). Para más información sobre nuestros principios de diversidad e inclusión, véase nuestra 'Política corporativa de cultura', disponible en nuestra página web corporativa.
<b>Métricas de actividad</b>	Banca Comercial	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) negocio pequeño.	FN-CB-000.A	Véanse los ' <a href="#">Estados financieros consolidados</a> ' del informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. <a href="#">543</a> ).
	Banca Comercial	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios, y (c) corporativos	FN-CB-000.B	Véanse los ' <a href="#">Estados financieros consolidados</a> ' del informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. <a href="#">543</a> ).



# 10.6 Índice de contenidos Stakeholder Capitalism Metrics

## Stakeholder Capitalism Metrics

Temática	Métrica	Respuesta
<b>Principios de gobierno</b>		
<b>Misión/propósito de gobierno</b>	<b>Definir la misión:</b> El propósito declarado de la empresa, como expresión de los medios por los que una empresa propone soluciones a los problemas económicos, medioambientales y sociales. El propósito de la empresa debe crear valor para todas las partes interesadas, incluidos los accionistas.	Nuestro capítulo sobre el <a href="#">Modelo de negocio y estrategia</a> (p. 7) refleja cómo ayudamos a las personas y a las empresas a prosperar mientras adoptamos prácticas ESG. Además, en la sección <a href="#">Nuestra estrategia de sostenibilidad</a> (p. 25) en el capítulo 'Banca responsable', detallamos en profundidad cómo trabajamos para ser un banco más sostenible.
	<b>Gestión basada en la misión:</b> La forma en que el propósito declarado de la empresa está integrado en las estrategias, políticas y objetivos.	
<b>Calidad del Órgano de Gobierno</b>	<b>Composición del órgano de gobierno:</b> Composición del máximo órgano de gobierno y de sus comités por competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales; ejecutivo o no ejecutivo; independencia; permanencia en el órgano de gobierno; número de otros cargos y compromisos significativos de cada persona, y naturaleza de estos; género; pertenencia a grupos sociales subrepresentados; representación de las partes interesadas.	Véase la sección <a href="#">Consejo de administración</a> en el capítulo <a href="#">Gobierno corporativo</a> (p. 183).
	<b>Progreso respecto a los hitos estratégicos:</b> Descripción de los hitos estratégicos más relevantes, económicos, medioambientales y sociales que se espera alcanzar en el año siguiente, dichos hitos alcanzados desde el año anterior, y cómo se espera que dichos hitos contribuyan o hayan contribuido al valor a largo plazo.	Véanse las secciones <a href="#">El apoyo de Santander a la sociedad</a> (p. 23) <a href="#">Datos destacados de 2023</a> (p. 26) y <a href="#">Nuestra estrategia de sostenibilidad</a> (p. 25) en el capítulo 'Banca responsable'.
<b>Comportamiento ético</b>	<b>Remuneración:</b> 1. Cómo se relacionan los criterios de rendimiento de las políticas de remuneración con los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en materia económica, medioambiental y social, en conexión con el propósito declarado de la empresa, la estrategia y el valor a largo plazo. 2. Las políticas de remuneración del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección para los siguientes tipos de retribución fija y retribución variable, incluida la retribución basada en el rendimiento, la retribución basada en acciones, las primas y las acciones diferidas o con derechos adquiridos, las primas de contratación o los pagos de incentivos a la contratación, las indemnizaciones por despido, la recuperación de derechos y las prestaciones de jubilación.	1. Véase la sección 'Evaluación del desempeño y retribución' en la sección <a href="#">Prácticas responsables con nuestros empleados</a> (p. 47) en el capítulo 'Banca responsable'. 2. Véase sección <a href="#">6. Retribuciones</a> (p. 262) del capítulo 'Gobierno corporativo'.
	<b>Lucha contra la corrupción:</b> 1. Porcentaje total de miembros del órgano de gobierno, empleados y socios comerciales que han recibido formación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosado por regiones. 2. (a) Número total y naturaleza de los incidentes de corrupción confirmados durante el año en curso, pero relacionados con años anteriores, y (b) número total y naturaleza de los incidentes de corrupción confirmados durante el año en curso, relacionados con este año. 3. Debate sobre las iniciativas y el compromiso de las partes interesadas para mejorar el entorno operativo y la cultura en general, con el fin de combatir la corrupción.	1. Véase la sección <a href="#">7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta</a> (p. 518) en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta'. Véase también Código General de Conducta en la sección <a href="#">Conducta empresarial</a> (p. 65) en el capítulo 'Banca responsable'. Todos nuestros empleados reciben formación obligatoria sobre el CGC con carácter anual. 2. Consulte la sección Litigios y otros asuntos en la <a href="#">nota 25.e</a> (p. 668) de las cuentas consolidadas 3. Consulte la sección 'Cumplimiento de los delitos financieros' en el apartado <a href="#">7.2 Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta</a> (p. 518) en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta'.

Temática	Métrica	Respuesta
	<p><b>Mecanismos protegidos de asesoramiento y notificación en materia de ética:</b> Una descripción de los mecanismos internos y externos para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buscar asesoramiento sobre el comportamiento ético y legal y la integridad de la organización.</li> <li>2. Informar de las preocupaciones sobre el comportamiento poco ético o ilícito y la integridad de la organización.</li> </ol>	<p>Véanse las páginas 13-14 de nuestro Código de Conducta (disponible en nuestra web corporativa). Además, véase <a href="#">7.2 'Gestión del riesgo de cumplimiento y conducta'</a> (p. 518) en sección 'Riesgo de cumplimiento y conducta' en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta'. Y 'Canales éticos' en sección '<a href="#">Conducta empresarial</a>' (p. 65) en el capítulo 'Banca responsable'.</p>
	<p><b>Pérdidas monetarias por comportamiento poco ético:</b> Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos judiciales asociados a fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, mala praxis o violaciones de otras leyes o reglamentos del sector relacionados.</p>	<p>Véase 'Litigios y otros asuntos' en la <a href="#">nota 25.e</a> (p. 668) de las cuentas consolidadas.</p>
	<p><b>Alineamiento de la estrategia y las políticas con los grupos de presión:</b> Los temas significativos en los que se centra la participación de la empresa en el desarrollo de políticas públicas y en la influencia; la estrategia relevante de la empresa para estas áreas de interés; y cualquier diferencia entre sus posiciones de influencia, propósito y cualquier política declarada, objetivos u otras posiciones públicas.</p>	<p>Véase 'Relación con partidos políticos' en la sección '<a href="#">Conducta y comportamiento ético</a>' (p. 65) en el capítulo 'Banca responsable'. Nuestra política de financiación a partidos políticos está disponible en nuestra web corporativa.</p>
Supervisión de riesgos y oportunidades	<p><b>Integración del riesgo y las oportunidades en el proceso empresarial:</b> Divulgación de los factores de riesgo y oportunidades de la empresa que identifique claramente los principales riesgos y oportunidades relevantes a los que se enfrenta la empresa de forma específica (en contraposición a los riesgos genéricos del sector), el apetito de la empresa con respecto a estos riesgos, cómo han evolucionado estos riesgos y oportunidades a lo largo del tiempo y la respuesta a esos cambios. Estas oportunidades y riesgos deben integrar cuestiones económicas, medioambientales y sociales importantes, incluidos el cambio climático y la gestión de datos.</p>	<p>Véase el apartado '<a href="#">Impactos, riesgos y oportunidades</a>' (p. 29) en el capítulo 'Banca responsable'. Véase también en el capítulo '<a href="#">Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta</a>' (p. 467). También reportamos nuestro progreso en la implementación de las recomendaciones de la TCFD (incluyendo la Gestión de riesgos) (p. 175) en el capítulo 'Banca responsable'. Nuestra Política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y climáticos está disponible en nuestra web corporativa.</p>
Interacción con los grupos de interés	<p><b>Aspectos relevantes para nuestros grupos de interés:</b> Una lista de los temas que son importantes para los principales grupos de interés y la empresa, cómo se han identificado estos temas y cómo se han involucrado estos grupos de interés.</p>	<p>Véase la sección '<a href="#">Análisis de materialidad</a>' en el capítulo 'Banca responsable' (p. 28; 97). Véase también sección '<a href="#">Nuestra estrategia de sostenibilidad</a>' (p. 25).</p>
<b>Planeta</b>		
Cambio Climático	<p><b>Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI):</b> Para todos los gases de efecto invernadero relevantes (por ejemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nítrico, gases fluorados, etc.), reporte en toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO<sub>2</sub>e) de las emisiones de Alcance 1 y Alcance 2 del Protocolo de GEI. Calcule y notifique las emisiones materiales previas y posteriores (Alcance 3 del Protocolo de GEI) cuando corresponda.</p>	<p>Véase tabla de la Huella ambiental 2022-2023 en el apartado '<a href="#">Nuestro progreso en cifras</a>' (p. 72) del capítulo de 'Banca responsable'. Emisiones totales (<i>market based</i>): 172.711 T CO<sub>2</sub> teq Alcance 1: 25.755 T CO<sub>2</sub> teq Alcance 2 – <i>market based</i>: 21.516 T CO<sub>2</sub> Alcance 2 – <i>location based</i>: 205.292 T CO<sub>2</sub> teq Alcance 3: 125.441 T CO<sub>2</sub> teq</p>
	<p><b>Implementación de la TCFD:</b> Aplicación plena de las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD). Si es necesario, reporte un plazo máximo de tres años para la plena aplicación. Reporte si ha establecido, o se ha comprometido a establecer, objetivos de emisiones de GEI que estén en línea con los objetivos del Acuerdo de París - limitar el calentamiento global a un nivel muy inferior a 2 °C por encima de los niveles preindustriales y proseguir los esfuerzos para limitar el calentamiento a 1,5 °C y lograr emisiones netas nulas antes de 2050.</p>	<p>Véanse los apartados '<a href="#">Apoyo en la transición a una economía verde</a>' (p. 30) e '<a href="#">Índice de contenidos TCFD</a>' (p. 175) en el capítulo 'Banca responsable'. En ellos reportamos nuestro progreso en la implementación de las recomendaciones de la TCFD. Desde 2020 somos neutros en carbono en nuestras propias operaciones y, en 2021, hemos establecido la ambición de lograr cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para el año 2050. Hemos fijado objetivos iniciales de descarbonización. De forma adicional, véase la sección '<a href="#">Factores de riesgo ESG</a>' (p. 529) en el capítulo 'Gestión de riesgos, cumplimiento y conducta'.</p>
	<p><b>Objetivos de emisiones de GEI alineados con el Acuerdo de París:</b> Definición y reporte de los progresos realizados en relación con los objetivos de emisiones de GEI basados en la ciencia y con un plazo determinado, que estén en línea con los objetivos del Acuerdo de París: limitar el calentamiento global a un nivel muy inferior a 2 °C con respecto a los niveles preindustriales y proseguir los esfuerzos para limitar el calentamiento a 1,5 °C. Esto debería incluir la definición de una fecha antes de 2050 en la que se alcanzarán las emisiones netas de gases de efecto invernadero y los objetivos de reducción intermedios basados en las metodologías proporcionadas por la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia, si procede.</p>	<p>Véase sección '<a href="#">Apoyo en la transición a una economía verde</a>' (p. 30) en el capítulo 'Banca responsable'. Nos hemos comprometido a alinear nuestra cartera de generación de energía con el Acuerdo de París para 2030. Como parte de esta estrategia, estamos tomando medidas adicionales para dejar de financiar a los clientes de generación de energía eléctrica para 2030 si más del 10% de sus ingresos dependen del carbón térmico.</p>

Temática	Métrica	Respuesta
<b>Disponibilidad de agua dulce</b>	<b>Consumo y extracción de agua en zonas de estrés hídrico:</b> Reportar, para aquellas operaciones relevantes, los megalitros de agua extraídos y consumidos, y el porcentaje de cada uno de ellos en regiones con un estrés hídrico base alto o extremadamente alto según la herramienta de atlas de riesgo hídrico de WRI Aqueduct. Estimación y reporte de la misma información para toda la cadena de valor (fases iniciales y finales) cuando proceda.	Véase tabla 'Huella ambiental 2022-2023' en el apartado ' <a href="#">Nuestro progreso en cifras</a> ' (p. 72) en el capítulo 'Banca responsable'. En 2023, Santander ha consumido 1.858.645 m3 del sistema de suministro, equivalente a un consumo de 9,56 m3 por empleado. (Se informa exclusivamente de la captación de agua de la red pública de suministro). No reportamos datos sobre el estrés hídrico, debido a que nuestra actividad financiera no genera impactos significativos.
<b>Pérdida de naturaleza</b>	<b>Uso del suelo y sensibilidad ecológica:</b> Indique el número y la superficie (en hectáreas) de los emplazamientos en propiedad, alquilados o gestionados en zonas protegidas y/o zonas clave para la biodiversidad (KBA) o adyacentes a ellas.	Véase el apartado 'Naturaleza y biodiversidad' en la sección ' <a href="#">Apoyo a la transición a una economía verde</a> ' (p. 30) en el capítulo 'Banca responsable'.
<b>Plásticos de un solo uso</b>	<b>Reportar siempre que sea significativo a lo largo de la cadena de valor:</b> estimación de las toneladas métricas de plástico de un solo uso consumidas. Indique las aplicaciones más significativas del plástico de un solo uso identificadas, el enfoque de cuantificación utilizado y la definición de plásticos de un solo uso adoptada.	Véase el apartado 'Reducimos nuestra huella ambiental' en sección ' <a href="#">Apoyo en la transición a una economía verde</a> ' (p. 30) en el capítulo 'Banca responsable'. En 2021 cumplimos nuestro objetivo de eliminar el uso de plástico innecesario de un solo uso en nuestros edificios y oficinas. En 2022 mantuvimos el compromiso de no usar plástico innecesario de un solo uso en nuestros edificios y oficinas.
<b>Prosperidad</b>		
<b>Empleo y generación de riqueza</b>	<b>Número total y tasa de empleo:</b> 1. Número total y tasa de contratación de nuevos empleados durante el periodo de referencia, segmentado por grupo de edad, género, otros indicadores de diversidad y región. 2. Número total y tasa de rotación de empleados durante el periodo de referencia, segmentado por grupo de edad, género, otros indicadores de diversidad y región.	Véase el apartado ' <a href="#">Nuestro progreso en cifras</a> ' (p. 72) en el capítulo 'Banca responsable'. 1. Véase: • Tabla 22.1 Distribución de las nuevas incorporaciones por tramos de edad. • Tabla 23 Nuevas incorporaciones sobre plantilla por género. 2. Véase: • Tabla 25. Tasa de rotación externa por género. • Tabla 26. Tasa de rotación externa por tramos de edad.
	<b>Contribución económica:</b> 1. Valor económico directo generado y distribuido (EVG&D) — sobre la base del devengo, cubriendo los componentes básicos para las operaciones globales de la organización, preferiblemente dividido por: a. Ingresos b. Costes de explotación c. Sueldos y beneficios de los empleados d. Pagos a proveedores de capital e. Pagos a las Administraciones públicas f. Inversión en la comunidad 2. Ayudas públicas recibidas. Valor monetario total de la ayuda financiera recibida por la organización de cualquier gobierno durante el periodo del informe.	1. Véase el índice de contenido de 'Global Reporting Initiative (GRI)' en el capítulo 'Banca responsable', en concreto el GRI 201.1 Valor económico directo generado y distribuido (p. 156). • Valor económico generado: 57.716 millones de euros. • Valor económico distribuido: 31.476 millones de euros. • Valor económico retenido: 26.240 millones de euros. 1.a Ingresos: 57.423 millones de euros. 1.b Costes de explotación: 25.425 millones de euros. 1.c Sueldos y beneficios de los empleados: 13.726 millones de euros. 1.d Pagos a proveedores de capital: N/A. 1.e Pagos a las Administraciones públicas: 9.664 millones de euros (total de impuestos). 1.f Inversión en la comunidad: 174 millones de euros. Para más detalles sobre 1.a-c véase sección 'Evolución financiera del Grupo' en el capítulo 'Informe económico y financiero' (p. 350). Para más detalles sobre 1.d véase el apartado 3.3 'Dividendos y remuneración del accionista' en el capítulo 'Gobierno corporativo' (p. 203). Para más detalles sobre 1.e véase la tabla "Total impuestos pagados" del apartado ' <a href="#">Nuestro progreso en cifras</a> ' en el capítulo 'Banca responsable' (p. 72). 2. Grupo Santander no ha recibido subvenciones o ayudas públicas significativa en 2023. Véase 'Informe bancario anual' (p. 859).
<b>Generación de riqueza y empleo</b>	<b>Reporte de la contribución de las inversiones financieras:</b> 1. El total de los gastos de capital (CapEx) menos la depreciación, con el apoyo de la narrativa para describir la estrategia de inversión de la empresa. 2. Recompra de acciones y pago de dividendos, con una descripción de la estrategia de la empresa para devolver el capital a los accionistas	1. Véase la nota 16 Activos tangibles (p. 643) en el Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas. Además, véase: - Datos sobre costes operativos (p. 341) en el capítulo Económico y financiero. - Nota 47. Otros gastos generales de administración (p. 729) en el Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas. 2. Véase el apartado "3. Accionistas. Comunicación y junta general" (p. 183) del capítulo de Gobierno corporativo".

Temática	Métrica	Respuesta
<b>Aportación social y comunitaria</b>	<b>Impuestos declarados totales:</b> El total de impuestos globales soportados por la empresa, incluidos los impuestos sobre la renta de las sociedades, los impuestos sobre la propiedad, el IVA no acreditable y otros impuestos sobre la nómina pagados por el empleador y otros impuestos que constituyen costes para la empresa, por categoría de impuestos.	Véase la tabla "Total impuestos pagados" del apartado <b>Nuestro progreso en cifras</b> del capítulo de Banca Responsable (p. 72).
<b>Impuestos adiciones</b>	El total de impuestos globales adicionales recaudados por la empresa en nombre de otros contribuyentes, incluyendo el IVA, y los impuestos relacionados con los empleados que son remitidos por la empresa en nombre de los clientes o empleados, por categoría de impuestos.	Véase la tabla "Total impuestos pagados" del apartado <b>Nuestro progreso en cifras</b> del capítulo de Banca Responsable (p. 72).
<b>Impuestos totales devengados por país en las geografías principales</b>	Impuestos totales pagados y, si se reporta, impuestos adicionales remitidos, por país para los lugares significativos.	Véase la tabla "Total impuestos pagados" del apartado <b>Nuestro progreso en cifras</b> del capítulo de Banca Responsable (p. 72).
<b>Gastos en innovación destinados a proveer mejores productos y servicios</b>	<b>Gastos totales en I+D (\$):</b> Coste total relacionado con actividades de investigación y desarrollo.	La innovación y el desarrollo tecnológico son pilares estratégicos del Grupo Santander. Como en ediciones anteriores, el ranking elaborado por la Comisión Europea (2023 EU Industrial R&D Investment Scoreboard, con datos del ejercicio 2022) reconoce el esfuerzo tecnológico de la entidad, situándonos como el primer banco europeo y segundo banco mundial por inversión de recursos propios en I+D+i. La inversión equivalente a la considerada en este ranking en I+D+i ascendió a 2.197 millones de euros. Véase el apartado de Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) en el Economic and financial review (p. 443). Información adicional incluida en la nota 18 del Informe de auditoría y las cuentas anuales consolidadas (p. 649).
<b>Personas</b>		
<b>Dignidad e igualdad</b>	<b>Diversidad e inclusión (%):</b> Porcentaje de empleados, segmentado por categoría, grupo de edad, género y otros indicadores de diversidad (por ejemplo, etnia).	Véase el apartado de <b>Nuestro progreso en cifras</b> (p. 72) en el capítulo de Banca Responsable. Para más información sobre cómo promovemos la diversidad y la inclusión, véase la sección "Diversidad, igualdad e inclusión" en el apartado <b>Prácticas responsables con nuestros empleados</b> (p. 47) del capítulo de Banca Responsable.
	<b>Igualdad salarial:</b> Ratio entre el salario base y la remuneración de cada categoría de empleados segmentado entre las principales geografías para las áreas prioritarias en materia de igualdad: mujeres respecto a hombres, grupos étnicos minoritarios respecto a los mayoritarios, entre otros.	La equidad salarial de género en 2023 continúa con la tendencia mostrada en 2022, gracias al firme compromiso y a los ambiciosos planes de acción asumidos en todo el Grupo (c. 0%). Véase la sección "Igualdad salarial" en el apartado <b>Prácticas responsables con nuestros empleados</b> (p. 47) en el capítulo de Banca Responsable.
	<b>Nivel salarial (%):</b> 1. Ratio entre el salario inicial estándar por género y salario mínimo local. 2. Ratio entre la remuneración total anual del director general y la mediana de la remuneración total de todos los empleados (excluido el director general)	1. Véase el apartado de <b>Nuestro progreso en cifras</b> (p. 72) en el capítulo de Banca Responsable. Tabla 29 "Ratio entre el salario mínimo anual legal por país 2023". Tomamos como referencia el salario mínimo anual del Banco en cada país. 2. Véase el apartado "6. Retribuciones" (p. 262) en el capítulo de Gobierno corporativo.
	<b>Riesgo de incidentes de trabajo infantil, forzado u obligatorio:</b> Una explicación de las operaciones y proveedores que se consideran que conllevan un riesgo significativo de incidentes de trabajo infantil, forzado u obligatorio. Dichos riesgos podrían surgir en relación con el tipo de operación (como la planta de fabricación) y el tipo de proveedor; o los países o zonas geográficas con operaciones y proveedores considerados de riesgo.	Véase "Protección de los derechos humanos" en el apartado <b>Conducta empresarial</b> (p. 65) del capítulo de Banca Responsable. Tenemos tolerancia cero con la discriminación de empleados, clientes y proveedores, el trabajo forzado y la explotación infantil. Respetamos las disposiciones del convenio de la OIT y las edades mínimas legales de trabajo establecidas en los países. Más detalles sobre nuestra política de banca responsable y sostenibilidad, disponibles en nuestra web corporativa.
	<b>Incidentes relacionados con la discriminación y el acoso (#) y el importe total de las pérdidas monetarias (\$):</b> Número de incidentes de discriminación y acoso, estado de los incidentes y acciones emprendidas y el importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados con (1) violaciones de la ley y (2) discriminación laboral.	Véase el apartado 'Litigios y otros asuntos' en la nota 25.e del Informe de auditoría y cuentas anuales consolidadas (p. 658).

Temática	Métrica	Respuesta
	<p><b>Libertad de asociación y compromiso de la negociación colectiva (%):</b></p> <p>1. Porcentaje de la plantilla activa cubierta por convenios colectivos.</p> <p>2. Explicación de la evaluación realizada sobre los proveedores para los que el derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva está en riesgo, incluyendo las medidas adoptadas por la organización para hacer frente a estos riesgos.</p>	<p>1. Véase el apartado de <a href="#">Nuestro progreso en cifras</a> (p. 72) del capítulo de Banca Responsable.</p> <p>- Tabla 21. Cobertura de la plantilla por convenio colectivo</p>
Salud y bienestar	<p><b>Salud y bienestar (%):</b></p> <p>1. El número y tasa de víctimas mortales como resultado de lesiones relacionadas con el trabajo; las lesiones graves relacionadas con el trabajo (excluyendo las víctimas mortales); las lesiones relacionadas con el trabajo registrables, los principales tipos de lesiones relacionadas con el trabajo; y el número de horas trabajadas.</p> <p>2. Una explicación de cómo la organización facilita el acceso de los trabajadores a los servicios médicos y sanitarios no profesionales y el alcance del acceso proporcionado a los empleados y trabajadores.</p>	<p>1. Véase el apartado de <a href="#">Nuestro progreso en cifras</a> (p. 72) del capítulo de Banca Responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla 34. Tasa de accidentes</li> <li>• Tabla 35. Salud y seguridad laboral</li> </ul> <p>2. Véase la sección "Salud y bienestar de los empleados" del apartado <a href="#">Prácticas responsables con nuestros empleados</a> (p. 47) de nuestro capítulo de Banca Responsable.</p>
Habilidades para el futuro	<p><b>Formación impartida (#, \$):</b></p> <p>1. Media de horas de formación por empleado de la organización recibidas durante el periodo de reporte del informe, por género y categoría de empleados (número total de cursos/formaciones impartidas a los empleados dividido por el número de empleados).</p> <p>2. Gasto medio en formación y desarrollo por empleado a tiempo completo.</p>	<p>Véase el apartado de <a href="#">Nuestro progreso en cifras</a> (p. 72) del capítulo de Banca Responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla 30. Formación</li> <li>• Tabla 31. Horas de formación por categoría</li> <li>• Tabla 32. Horas de formación por género</li> <li>• 28,7 horas por empleado</li> <li>• 284,4 euros invertidos por trabajador.</li> </ul>

# 10.7 Índice de contenidos Task Force on Climate related financial Disclosure (TCFD)

	Recomendaciones de TCFD	Referencia en el presente Informe Anual	Referencia en Climate Finance Report 2022 - June 2023	
<b>Gobernanza</b>	a	Describir la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	<a href="#">2.2 Gobierno</a> <a href="#">9.2 Normativa relevante y gobierno</a>	3. Governance; 5. Metrics and targets- Action plan
	b	Describir el control de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	<a href="#">2.2 Gobierno</a> ; <a href="#">9.2 Normativa relevante y gobierno</a> ; <a href="#">2.3 Gestión de Riesgos</a> ; <a href="#">2.5 Apoyamos a nuestros clientes en la transición verde</a>	3. Governance; 6. Financing the green transition - ESG governance in Santander Asset Management
<b>Estrategia</b>	a	Describir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo		
	b	Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	<a href="#">2.1 Nuestra estrategia y ambición</a>	2. Strategy - Climate risks and opportunities; Resilience of Santander's strategy. Scenario analysis
	c	Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos.		
<b>Gestión de riesgo</b>	a	Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.		
	b	Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	<a href="#">2.3 Gestión de Riesgos</a>	4. Risk management - Scenario analysis; I. Identification; II. Planning; III. Assessment; IV. Monitoring; V. Mitigation; VI. Reporting
	c	Describir cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización.		
<b>Métricas y objetivos</b>	a	Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su proceso de estrategia y gestión de riesgos.	<a href="#">2.4 Métricas y objetivos</a>	5. Metrics and targets - Aligning our portfolio to the Paris agreement
	b	Divulgar el Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados.	<a href="#">2.7 Nuestra huella medioambiental</a> ; <a href="#">8.6 Apoyo a una transición verde - Huella medioambiental 2022-2023</a>	5. Metrics and targets - Decarbonization targets - Financed emissions; Our environmental footprint; Annex - Environmental footprint 2020-2022
	c	Describir los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos.	<a href="#">2.4 Métricas y objetivos</a>	5. Metrics and targets - Decarbonization targets

Secciones correspondientes al capítulo de Banca responsable del presente informe. Para más información en nuestro informe de 'Climate Finance Report 2022-June 2023' disponible en nuestra web corporativa. Se ha avanzado en algunas de estas recomendaciones desde la publicación del 'Climate Finance Report' en julio de 2023.



# 10.8 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Hemos identificado 11 ODS y sus metas asociadas en los que tenemos mayor impacto.

Metas asociadas a los ODS	Referencia en el Informe Anual de 2023
<b>ODS 1</b>	
1.2 Reducir la proporción de hombres, mujeres y niños y niñas de todas las edades que viven en la pobreza [...]	• Apoyo a la comunidad (p. 62) (sección Otros programas de apoyo a la comunidad).
1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos [...]	• Prácticas responsables con nuestros clientes (p. 56) (sección Protección al consumidor). • Inclusión y salud financiera (p. 58).
1.5 Fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables [...]	• Inclusión y salud financiera (p. 58).
<b>ODS 4</b>	
4.3 Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.	• Apoyo a la comunidad (p. 62) (sección Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento).
4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, [...] para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	• Apoyo a la comunidad (p. 62) (sección Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento).
4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a [...] la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables [...]	• Apoyo a la comunidad (p. 62) (secciones: Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento, Otros programas de apoyo a la comunidad).
4.6 Asegurar que todos los jóvenes y una proporción considerable de los adultos [...] estén alfabetizados y tengan nociones elementales de aritmética.	• Apoyo a la comunidad (p. 62) (secciones: Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento, Otros programas de apoyo a la comunidad). • Inclusión y salud financiera (p. 58).
<b>ODS 5</b>	
5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.	• Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (sección Experiencia del empleado).
5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo [...]	• Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (sección Experiencia del empleado).
<b>ODS 7</b>	
7.1 Garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.	• Apoyo en la transición hacia una economía verde (p. 30) (sección Apoyamos a nuestros clientes en la transición verde).
7.b Ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todas las personas [...]	• Apoyo en la transición hacia una economía verde (p. 30) (sección Apoyamos a nuestros clientes en la transición verde).
<b>ODS 8</b>	
8.3 Promover [...] las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas [...]	• Inclusión y salud financiera (p. 58). • Apoyo a la comunidad (p. 62) (sección: Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento).
8.4 Mejorar [...] la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente	• Apoyo en la transición hacia una economía verde (p. 30) (sección Nuestra huella ambiental).
8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	• Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47) (subsección Diversidad, equidad e inclusión (DE&I)). • Apoyo a la comunidad (p. 62) (sección Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento).
8.6 Reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.	• Apoyo a la comunidad (p. 62) (sección Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento).
8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todas las personas trabajadoras [...]	• Conducta empresarial (p. 65) (sección Canales éticos). • Prácticas responsables con nuestros empleados (p. 47).
8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.	• Inclusión y salud financiera (p. 58).



**Metas asociadas a los ODS**

**Referencia en el Informe Anual de 2023**

**ODS 10**

10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas [...]

- Inclusión y salud financiera (p. 58).
- Apoyo a la comunidad (p. 62) (sección Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento).

**ODS 11**

11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

- Inclusión y salud financiera (p. 58).

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.

- Conducta empresarial (p. 65) (sección Análisis de riesgos ambientales, sociales y climáticos).
- Apoyo a la comunidad (p. 62) (sección Apoyo a la educación superior, la empleabilidad y el emprendimiento).

11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

- Apoyo en la transición hacia una economía verde (p. 30) (sección Nuestra huella ambiental).

**ODS 12**

12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

- Apoyo en la transición hacia una economía verde (p. 30) (sección Nuestra huella ambiental).

12.5 Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

- Apoyo en la transición hacia una economía verde (p. 30) (sección Nuestra huella ambiental).

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

- Véase capítulo completo de Banca Responsable (p. 19).

**ODS 13**

13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.

- Apoyo en la transición hacia una economía verde (p. 30)

**ODS 16**

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

- Conducta empresarial (p. 65)

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

- Información relevante sobre este capítulo (p. 21).
- Relación con grupos de interés (p. 91).

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

- Relación con grupos de interés (p. 91).

**ODS 17**

- Relación con grupos de interés (p. 91) (sección Iniciativas locales e internacionales que nos ayudan a impulsar nuestra agenda).

## 10.9 Plan de transición GFANZ

	Recomendaciones de TCFD	Referencia en el presente Informe Anual	Referencia en Climate Finance Report 2022 - June 2023
<b>Fundamentos</b>	Objetivos y prioridades	<a href="#">2.1 Nuestra estrategia y ambición</a>	2. Strategy: Our Ambition, Our strategy, Our objectives and priorities, Our approach
<b>Estrategia de implementación</b>	Productos y servicios	<a href="#">2.5 Apoyamos a nuestros clientes en la transición verde</a>	6. Financing the green transition
	Actividades y toma de decisiones	<a href="#">2.2 Gobierno; 9.2 Normativa relevante y gobierno</a>	3. Governance: Climate change and green transition oversight, Main areas involved in the implementation of the climate change strategy
	Políticas y condiciones	<a href="#">2.5 Apoyamos a nuestros clientes en la transición verde; 7.3 Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos</a>	3. Governance: Policies and guidance; 4. Risk management: Monitoring
<b>Estrategia de compromiso</b>	Compromiso con clientes y empresas de cartera	<a href="#">2.5 Apoyamos a nuestros clientes en la transición verde; 7.3 Análisis de riesgos medioambientales, sociales y climáticos</a>	4. Risk management: Santander and the Brazilian Amazon; 5. Metrics and targets: Action plan
	Compromiso con la industria	<a href="#">9.1 Relación con grupos de interés</a>	7. Partnerships: Sector working groups
	Compromiso con el gobierno y el sector público	<a href="#">9.1 Relación con grupos de interés</a>	7. Partnerships: Engagement with regulators, industry bodies and other stakeholders
<b>Métricas y objetivos</b>	Métricas y objetivos	<a href="#">2.4 Métricas y objetivos</a>	5. Metrics and targets
<b>Gobierno</b>	Funciones, responsabilidades y remuneración	<a href="#">2.2 Gobierno; 9.2 Normativa relevante y gobierno</a>	3. Governance: Climate change and green transition oversight; 6. Financing the green transition: ESG governance in Santander Asset Management
	Habilidades y cultura	<a href="#">4. Prácticas responsables con nuestros empleados - Formación global</a>	3. Governance: ESG culture and skills development

# 11. Informe de verificación independiente

GRI 2-5



## Informe de verificación independiente

A los accionistas de Banco Santander, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del capítulo de "Banca Responsable" adjunto, que se corresponde con el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Banco Santander, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Grupo Santander) que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo Santander.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las secciones incluidas en el EINF adjunto:

- "10.1 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de información no financiera",
- "10.4 Índice de contenidos de *Global Reporting Initiative* (GRI)",
- "10.3 Índice de reporte de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI" apartados:
  - 2.1 *Impact Analysis (Key Step 1)* (Análisis de impacto),
  - 2.2 *Target Setting (Key Step 2)* (Fijación de objetivos),
  - 2.3 *Target Implementation and Monitoring (Key Step 2)* (Implementación y seguimiento de objetivos), y
  - 5.1 *Governance Structure for Implementation of the Principles* (Estructura de gobierno para la implementación de los principios).

### Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de Grupo Santander, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Banco Santander, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con:

- Los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y conforme a los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI de acuerdo a lo mencionado en cada materia en la sección "10.1 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de información no financiera" y en la sección "10.4 Índice de contenidos de *Global Reporting Initiative* (GRI)" del citado Estado.
- Los criterios recogidos en el *Reporting and Self-Assessment Template* de los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas (PRB) promovidos por la *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) en los apartados 2.1 *Impact Analysis*, 2.2 *Target Setting*, 2.3 *Target Implementation and Monitoring* y 5.1 *Governance Structure for Implementation of the Principles* de la sección "10.3 Índice de reporte de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI".

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Banco Santander, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

### Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
 Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

R. M. Madrid, hoja M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª  
 Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290



Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

**Nuestra responsabilidad**

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España y con la *UNEP FI Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking* emitida por la *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)*.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de Grupo Santander que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo Santander para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por Grupo Santander y descrito en la sección "1. Análisis de materialidad", sección "9.1 Relación con grupos de interés" y en la sección "9.4 Fuentes y análisis de doble materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

**Conclusión**

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el capítulo "Banca Responsable" que se corresponde con el EINF de Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con:

- Los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y conforme a los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) y el Suplemento Sectorial *Financial Services* de la Guía G4 de GRI de acuerdo a lo mencionado en cada materia en la sección "10.1 Índice de contenidos de la Ley 11/2018 de información no financiera" y en la sección "10.4 Índice de contenidos de *Global Reporting Initiative (GRI)*" del citado Estado.





Banco Santander, S.A. y sociedades dependientes

- Los criterios recogidos en el *Reporting and Self-Assessment Template* de los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas (PRB) promovidos por la *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) en los apartados 2.1 *Impact Analysis*, 2.2 *Target Setting*, 2.3 *Target Implementation and Monitoring* y 5.1 *Governance Structure for Implementation of the Principles* de la sección "10.3 Índice de reporte de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI".

Párrafo de énfasis

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las inversiones de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023. La citada normativa establece también por primera vez para el ejercicio 2023 la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con las actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático excluyendo las nuevas actividades mencionadas anteriormente. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático, ni se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales, ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información referida a actividades elegibles en el ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el EINF adjunto la información desglosada en materia de elegibilidad tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de Banco Santander, S.A. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a tal obligación y que están definidos en la sección "9.5 Taxonomía europea" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pablo Bascones Ilundáin

19 de febrero de 2024

