

# **POLÍTICA DE BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBILIDAD**

**Santander España**

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DEFINICIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>PRINCIPIOS.....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>FOCOS DE ACTUACIÓN.....</b>	<b>5</b>
	<i>5.1. Actuaciones en materia ambiental.....</i>	<i>5</i>
	<i>5.2. Actuaciones en materia social.....</i>	<i>6</i>
<b>6</b>	<b>PROCESOS CLAVE.....</b>	<b>7</b>
	<i>6.1. Identificación de aspectos materiales .....</i>	<i>7</i>
	<i>6.2. Ejecución de debida diligencia en derechos humanos.....</i>	<i>8</i>
	<i>6.3. Canales de comunicación y diálogo.....</i>	<i>8</i>
	<i>6.4. Formación y desarrollo de competencias .....</i>	<i>9</i>
<b>7</b>	<b>GOBIERNO .....</b>	<b>10</b>

## 1 INTRODUCCIÓN

Este documento define el enfoque de sostenibilidad de Santander España, y recoge los principios, focos de actuación, procesos clave y gobierno en lo relativo a cuestiones sociales, ambientales y de buen gobierno<sup>1</sup>, asociadas a nuestra actividad con empleados, clientes, proveedores, accionistas e inversores y comunidades.

Se alinea con las mejores prácticas recogidas en las convenciones y protocolos internacionales, códigos de conducta y guías internacionalmente aplicables en esta materia (ver Anexo 1).

Esta política desarrolla lo establecido en el marco corporativo de banca responsable y se complementa con el modelo de banca responsable y sostenibilidad, y con otras políticas<sup>2</sup>, cuyo alcance se revisa de forma sistemática para garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales.

## 2 DEFINICIÓN

La sostenibilidad en Santander España persigue la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés. Para ello, se identifican y gestionan los impactos, riesgos y oportunidades derivados de nuestra actividad, promoviendo los impactos positivos y oportunidades y mitigando los impactos negativos y los riesgos.

La ambición de Santander España en el ámbito de la sostenibilidad se articula de la siguiente forma:

En el ámbito ambiental: trabajando para avanzar hacia nuestra ambición de cero emisiones netas de carbono para 2050, desarrollando nuestro plan de transición, objetivos de alineamiento, seguimiento de nuestra cartera y respeto al medioambiente. Para ello estamos avanzando en nuestra estrategia de tres pilares: apoyar a nuestros clientes en sus objetivos hacia la transición, integrar el clima en la gestión de riesgos y avanzar en el alineamiento de nuestra actividad con los objetivos del Acuerdo de París. En este ámbito, progresamos en el entendimiento de los impactos y dependencias de nuestra actividad en la naturaleza y biodiversidad.

En el ámbito social: apoyando el crecimiento a través de la inclusión y la salud financiera, la inversión responsable y la financiación social, el apoyo a la educación, la empleabilidad y el emprendimiento, y el desarrollo de una cultura inclusiva que promueva la meritocracia; todo ello apoyando y respetando los derechos humanos.

En el ámbito de buen gobierno: incorporando comportamientos, procesos y políticas que nos permitan actuar de manera ética y responsable, escuchando a nuestros grupos de interés y tratándoles de forma Sencilla, Personal y Justa. Todo ello basado en una sólida gobernanza y una gestión prudente de los riesgos. Las actuaciones en este ámbito se desarrollan a través de distintos documentos normativos de Santander<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Incluyendo responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos, prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.

<sup>2</sup> Principales políticas: Código General de Conducta; política de cultura; política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático; política de actividades sensibles y la presente política de banca responsable y sostenibilidad.

Además, contamos con otras políticas de Santander España que apoyan la estrategia de sostenibilidad. Destacan: modelo de gestión de riesgo de conducta con clientes; Código de Conducta en los mercados de valores; política fiscal, política de conflictos de interés; política de defensa; política de salud, seguridad y bienestar; el Marco corporativo de prevención de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo; política de prevención del soborno y corrupción; política de canal abierto

### 3 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política es elaborada por Santander España resultando directamente aplicable a la unidad organizativa de Santander España y se facilita a las sociedades adscritas a Santander España como documento de referencia, estableciendo el régimen a aplicar a la materia a la que se refiere.

Las sociedades de Santander España son responsables, en su caso, de desarrollar las normativas internas que permitan la aplicación de las disposiciones de esta política, así como de cualquier adaptación estrictamente necesaria para que sean coherentes con la legislación y normativas que, en cada caso, les sea aplicable, incluidas las expectativas de los supervisores.

### 4 PRINCIPIOS

Los siguientes principios contemplados en el Marco Corporativo de Banca Responsable reflejan las expectativas mínimas del grupo en su conjunto respecto a las actividades de sostenibilidad. Estos principios deben aplicarse en todo momento.

- **Orientación al cliente.** Santander establece relaciones responsables con los clientes que fomentan prácticas sostenibles apoyando el crecimiento a largo plazo.
- **Contribución a los retos globales.** Santander promueve la contribución de su actividad a los retos y necesidades de las personas y las sociedades a las que atendemos de acuerdo con estándares internacionales.
- **Enfoque coordinado de sostenibilidad en Santander (One Santander).** La gestión y ejecución de la agenda de sostenibilidad requiere una coordinación entre la corporación y las filiales bajo la dirección del grupo. Las entidades de Santander cuentan con herramientas y metodologías comunes adaptadas a su realidad local.
- **Implicación del consejo de Santander España.** El consejo de Santander España es responsable de la supervisión y aprobación de la estrategia de sostenibilidad y promueve a su vez, la integración de los criterios de sostenibilidad en la estrategia de Santander España (en el corto, medio y/o largo plazo), los planes comerciales y financieros, y en el marco de gestión de riesgos.
- **Implicación de los empleados.** Santander promueve la implicación de todos los empleados, fomentando un crecimiento sostenible e inclusivo.
- **Diálogo con los grupos de interés.** Escucha activa, mejora de la colaboración y compromiso con los grupos de interés para ayudar a la sociedad a avanzar, colaborando y facilitando la creación de capacidades en materia de sostenibilidad.
- **Medición y transparencia.** Santander tiene establecidos indicadores clave de desempeño y objetivos públicos alineados con nuestra estrategia en relación con aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno. Aplicamos prácticas de transparencia en la divulgación de la actuación de Santander en el ámbito de la sostenibilidad.

## 5 FOCOS DE ACTUACIÓN

Santander España desarrolla actuaciones ambientales y sociales apoyadas en un buen gobierno y enfocadas en la creación de valor a largo plazo, que va más allá de sus obligaciones legales y que afectan tanto a sus propias operaciones como a su actividad bancaria y financiera.

### 5.1. Actuaciones en materia ambiental

Santander España reconoce el derecho de la sociedad a disfrutar de un medio ambiente limpio y saludable y actúa para minimizar el impacto ambiental de sus operaciones y cumplir con los requisitos legales de carácter ambiental aplicables, así como otros asumidos voluntariamente.

#### **A través de la actividad bancaria y financiera:**

Santander España trabaja para integrar los aspectos ambientales de manera transversal en toda la organización. Para ello considera los marcos<sup>3</sup> y estándares internacionales de referencia en cada momento con el objetivo de:

- Identificar los impactos, riesgos y oportunidades ambientales durante el proceso de análisis de las actividades de financiación e inversión.
- Contribuir a la protección del medio ambiente, apoyando la expansión del uso de energías renovables y otras tecnologías con bajas emisiones de carbono, así como otras soluciones que faciliten la transición energética.
- Analizar el impacto del cambio climático, detectando necesidades que la transición hacia una economía baja en carbono puede presentar, ofreciendo productos y servicios financieros que apoyen la sostenibilidad.
- Analizar los riesgos ambientales y su impacto en la actividad financiera, para su paulatina integración en las políticas corporativas, procesos y sistemas de gestión, incluyendo el cumplimiento de los requisitos normativos.
- Alinear nuestras carteras hacia una economía de bajas emisiones de carbono y resiliente.
- Comunicar de manera transparente los avances en sostenibilidad ambiental, informando la toma de decisiones de nuestros grupos de interés, y fomentando la concienciación ambiental.

#### **A través de la gestión ambiental interna:**

Para facilitar la efectividad de la gestión de su impacto ambiental directo, Santander España trabaja en:

- Implantar y mejorar de forma continua sus sistemas de gestión basados en normas internacionales (normativa ISO).
- Medir y reportar su huella de carbono, y estableciendo un plan para su reducción considerando la

---

<sup>3</sup> Por ejemplo, el Acuerdo de París o el Marco Mundial de Biodiversidad.

cadena de suministro, apoyándose entre otras en las siguientes palancas:

- El uso de energías renovables, incluyendo la modalidad de autoconsumo.
- La reducción de emisiones directas mediante una movilidad sostenible de los empleados y la reducción del uso de combustibles fósiles en vehículos y edificios.
- La eficiencia energética en edificios y oficinas de atención al público.
- Promover la protección del medio ambiente aplicando el principio de prevención de la contaminación con el objetivo de minimizar, reducir y en último lugar mitigar posibles impactos negativos en el mismo.
- Favorecer el control y consumo responsable de los recursos, así como la gestión adecuada de los residuos, minimizando en lo posible su generación.
- Gestionar la documentación e implementación adecuada de la gestión ambiental, en base a un sistema que incluye un procedimiento de evaluación del desempeño ambiental y al seguimiento de los indicadores vinculados al sistema.
- Promover la integración de la mejora continua en el sistema y en el desempeño ambiental mediante el establecimiento de objetivos ambientales.

Para facilitar el cumplimiento de las actuaciones anteriores se concientiza a las personas empleadas de Santander España para fomentar el sentido de responsabilidad ambiental en sus acciones, la difusión de buenas prácticas y la involucración y participación, tanto en el sistema de gestión ambiental, como en las actuaciones que se desarrollen.

## **5.2. Actuaciones en materia social**

Santander España trabaja en el apoyo y respeto de los derechos humanos de sus empleados, clientes, proveedores, accionistas e inversores y/o comunidades, conforme a los principales tratados internacionales y normativas vigentes. Estas actuaciones abarcan nuestras operaciones y cadena de suministro, guiados por los Principios Rectores sobre las Empresas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otras<sup>4</sup>:

- Identificar impactos, riesgos y oportunidades sociales durante el proceso de análisis de las actividades de financiación e inversión de una manera consistente con los estándares internacionales de referencia.
- Construir relaciones de confianza a largo plazo con los clientes, incluyendo clientes vulnerables, adaptándose a sus necesidades y mejorando su satisfacción, ofreciendo productos y/o servicios que se adecuen a sus circunstancias y necesidades y facilitando el acceso a productos y servicios que puedan comprender contribuyendo así al desarrollo y la estabilidad económica de las comunidades en las que opera.
- Ofrecer un empleo digno que promueva la conciliación familiar y laboral que atraiga y comprometa a los mejores profesionales fomentando la meritocracia, la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo, promoción profesional, y compensación justa y equitativa que, evitando la

---

<sup>4</sup> Ver Anexo 1

discriminación, y las prácticas que atenten a la dignidad de las personas; rechazando cualquier forma de trabajo forzado y explotación infantil, respetando la libertad de asociación y negociación, protegiendo la seguridad y salud de los profesionales.

- Establecer criterios ambientales y sociales en la evaluación de proveedores incluyendo en los contratos cláusulas que promuevan su cumplimiento y el trato ético.
- Analizar los riesgos sociales en la actividad financiera y el cumplimiento de los requisitos normativos, lo que supone una mejora continua de la identificación y gestión de los riesgos sociales de las operaciones financieras y de inversión del grupo.
- Contribuir a la erradicación de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, ser un referente en la lucha para combatir el blanqueo de capitales, fraude, la corrupción, el terrorismo y otros delitos graves.
- Reconocer la accesibilidad universal como un derecho de todos los individuos y un factor clave para lograr nuestro propósito de contribuir al progreso de las personas y las empresas y de ofrecer el mejor servicio a todos nuestros clientes. Santander España entiende la accesibilidad desde cinco principios fundamentales: (i) accesibilidad integral (física, visual, auditiva y cognitiva) para asegurar entornos, productos y servicios comprensibles y utilizables por todas las personas; (ii) diseño universal; (iii) igualdad de oportunidades; (iv) autonomía personal; y (v) diálogo con los grupos de interés.
- Apoyar a la sociedad a través de (1) la educación superior como motor de crecimiento, así como, impulsando la empleabilidad y el emprendimiento; (2) la educación financiera para dotar a las comunidades donde operamos de herramientas y conocimientos que faciliten su toma de decisiones financieras; (3) los programas de apoyo a personas vulnerables; (4) programas de apoyo a la cultura, de actividad institucional y de apoyo a necesidades locales específicas; (5) la participación de las personas trabajadoras a través de iniciativas de voluntariado.

## 6 PROCESOS CLAVE

A continuación, se enuncian los principales procesos relacionados con sostenibilidad cuyo detalle se encuentra normado en el modelo de banca responsable y sostenibilidad:

### 6.1. Identificación de aspectos materiales

El ejercicio de doble materialidad que se elabora de forma periódica es el proceso mediante el cual Santander identifica las cuestiones de sostenibilidad que presentan impactos positivos y negativos, así como riesgos y oportunidades (IROS) materiales en los ámbitos ambientales, sociales y de buen gobierno considerando toda la cadena de valor, es decir, “*upstream*”, “*downstream*” y operaciones propias. Este ejercicio, es la base de nuestra estrategia de sostenibilidad.

El análisis de materialidad se realiza en base a la misma metodología y de manera coordinada entre el grupo y sus filiales, permitiendo que los resultados de los ejercicios se retroalimenten. El ejercicio utiliza la información disponible, incluyendo los resultados de los ejercicios de identificación de impactos adversos, tales como la diligencia debida en las dimensiones sociales, ambientales y de gobierno. El horizonte temporal de referencia es de corto a medio plazo (~1-5 años).

El análisis de doble materialidad, los impactos, riesgos y oportunidades materiales y la estrategia de sostenibilidad de Santander se aprueban en la comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura

del consejo de administración de Banco Santander S.A. Este análisis incorpora la doble materialidad de Santander España, que se actualiza alineada y en función de los requerimientos de Grupo y que se gobierna en los órganos de gobierno locales (comisión de nombramientos, retribuciones, gobierno, y sostenibilidad y el consejo de Santander España)

## 6.2. Ejecución de debida diligencia en derechos humanos

Este proceso permite a Grupo Santander identificar, prevenir, mitigar y responder a posibles impactos sobre los derechos humanos relacionados con su actividad bancaria y financiera que puedan afectar a los procesos asociados a clientes, empleados, proveedores, y comunidades locales, tales como:

- El proceso de análisis y gestión de riesgos de las actividades de financiación e inversión de una manera consistente con los estándares internacionales de referencia. Incluye los impactos que supongan barreras para el uso o acceso a productos y servicios.
- El establecimiento de criterios de selección, evaluación y gestión de proveedores considerando el cumplimiento de los derechos humanos.

## 6.3. Canales de comunicación y diálogo

Santander España mantiene un diálogo activo y constante con cinco grupos de interés principales: empleados, clientes, proveedores, comunidades y accionistas e inversores a través de Grupo Santander, a los que también se consulta de manera específica en los ejercicios de materialidad y de debida diligencia de derechos humanos.

La colaboración con nuestros grupos de interés es importante para entender sus expectativas, informarles de nuestras prioridades e identificar oportunidades y áreas de mejora que se integran en los procesos clave del Banco.

- **Empleados.** Existen tres mecanismos de escucha principales:
  - *Your Voice*: es el canal de escucha a los empleados para medir el nivel de compromiso y recoger su *feedback*. Los datos son gestionados por una tercera parte independiente de manera confidencial, y facilitando los datos de forma agregada al Banco para así preservar el anonimato de las personas y sus respuestas.
  - Canal Abierto: Es un canal anónimo y confidencial cuyo objetivo es que los grupos de interés, incluidos empleados, puedan denunciar conductas indebidas e incumplimientos del Código General de Conducta.
  - Diálogo con representantes de los trabajadores: además de los mecanismos anteriores, Santander España entiende que la representación legal de las personas trabajadoras ejerce un importante papel como interlocutor de este grupo de interés. Por ello, promueve y mantiene un diálogo permanente, fluido y directo con la representación legal de las personas trabajadoras (a través de sindicatos o comités de empresa) fomentando la interlocución y la negociación permanente. la interlocución sobre aquellas cuestiones relativas a las relaciones laborales se canaliza a través de ella.

- **Clientes.** El objetivo principal es medir su grado de satisfacción y experiencia en cada uno de nuestros mercados principales, a través de encuestas de NPS (*Net Promoter Score*) recurrentes tras las interacciones con clientes. También contamos con un *benchmark* de experiencia de cliente que nos ayuda a identificar nuestro posicionamiento competitivo, con resultados dos veces al año. Estos estudios tienen el propósito de identificar áreas de mejora que se concreten en planes de acción supervisado por el comité de dirección de Santander España.
- **Proveedores.** El objetivo del diálogo es ayudar a nuestra cadena de valor a progresar en la sostenibilidad a la vez que aumentamos la resiliencia del grupo a los riesgos ambientales y sociales.
- **Accionistas e inversores.** El objetivo del diálogo es fortalecer la relación con los accionistas y ofrecer una propuesta de valor añadido diferencial para su inversión. Establecemos canales que permitan un diálogo fluido que favorezca la comprensión del negocio y la comunicación con la alta dirección. Los canales de participación comprenden encuestas, eventos y reuniones directas, entre otros. Los canales digitales están ganando cada vez más protagonismo.
- **Comunidades.** El objetivo del diálogo es comprender las necesidades y los desafíos que afrontan las comunidades donde operamos, recabando información de varios agentes:
  - Particulares: utilizamos encuestas masivas donde recopilamos información sobre la percepción de nuestra actuación en las comunidades en las que operamos.
  - ONG (organizaciones no gubernamentales): el banco se comunica de manera bidireccional con las organizaciones relevantes de los mercados en los que operamos.
  - En el marco de nuestra política de gestión de riesgos medioambientales, sociales y de cambio climático (ESCC), así como en el marco de los Principios de Ecuador, realizamos análisis del riesgo ambiental y/o social que las operaciones sujetas a dicha política pueden tener en las comunidades, incluyendo los derechos de las poblaciones indígenas.

#### 6.4. Formación y desarrollo de competencias

En Santander España promovemos la formación en sostenibilidad para todos los empleados con el objetivo de fomentar las competencias necesarias para desempeñar las responsabilidades que se les asignan, de manera alineada con los requerimientos regulatorios en cada geografía.

La formación se ha definido en torno a 3 niveles de experiencia:

- Un primer nivel transversal y común para todos los empleados con materiales disponibles en las plataformas globales y que den soporte a los principios, focos de actuación y procesos clave contenidos en este documento.
- Un segundo nivel dirigido a las funciones relacionadas con la agenda de sostenibilidad que incluye programas específicos para cada negocio y función, así como a cualquier otro profesional que quiera formarse voluntariamente en sostenibilidad.
- Un tercer nivel compuesto por certificaciones específicas para cubrir las necesidades de especialización de cada negocio.

## 7 GOBIERNO

Para supervisar los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad, así como los principios, líneas de actuación y procesos clave identificados en esta política, Santander España se apoya en:

- La comisión de nombramientos, retribuciones, gobierno y sostenibilidad que asiste al consejo en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión de los asuntos de sostenibilidad de Santander España.
- La comisión mixta de auditoría, riesgos y cumplimiento que, entre otras funciones, l apoya y asesora al consejo en la definición y evaluación de las políticas de riesgos que afectan a Santander España y en la determinación del apetito de riesgo actual y futuro, e incluyendo la proposición de las modificaciones que procedan a la vista de las circunstancias internas o externas que afecten a Santander España, tanto de los riesgos financieros como no financieros así como de supervisar y evaluar el proceso de información financiera y no financiera en su aportación al consolidado del Grupo, así como de los sistemas internos de control.
- El comité de dirección, presidido por el consejero delegado, que revisa los avances en la agenda de sostenibilidad y que toma las decisiones relacionadas con la estrategia de empleados.
- El comité de estrategia y sostenibilidad, u órgano de gobierno competente, que propone la estrategia para implementar la agenda de sostenibilidad
- Las habilidades y conocimientos en sostenibilidad, se considerarán un factor para la composición de los órganos de gobierno, según corresponda.

**ANEXO I: PRINCIPALES CONVENCIONES EN QUE SE BASA ESTA POLÍTICA**

- Principios del Ecuador (directrices de la Internacional Finance Corporation);
- Consentimiento libre, previo e informado (FPIC);
- Mesa redonda de aceite de palma sostenible (RSPO);
- Mesa redonda de aceite de palma sostenible (RTRS);
- Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal (PEFC);
- Consejo de administración forestal (FSC);
- Naciones Unidas: Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- Pacto Mundial de Naciones Unidas;
- Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI);
- Principios de Banca Responsable (UNEP FI);
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas;
- Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora silvestres (CITES);
- Lista de Humedales de Importancia Internacional (RAMSAR);
- Lista de hábitats naturales críticos de la Unión Internacional de Conservación de la Naturaleza (UICN);
- Lista de Áreas Protegidas por Naciones Unidas en 2014;
- Lista del Patrimonio de la Humanidad de la UNESCO;
- Código de Conducta de la Comisión Europea para las empresas europeas que operan en países en desarrollo;
- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas;
- Guías de la OCDE para las empresas multinacionales;
- Convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT);
- Acuerdos alcanzados en la COP21 de París 2015 sobre el cambio climático;
- Código de Buen Gobierno de la CNMV de España.
- Grupo Financiero Internacional contra el tráfico de especies salvajes