



Memoria de Sustentabilidad

2005

 Santander

ÍNDICE

2	El valor de las ideas
3	Grupo Santander, un compromiso con la sustentabilidad <ul style="list-style-type: none">• Visión y Valores• La sustentabilidad en cifras• Mensaje del Presidente• Mapa de Sustentabilidad
1 1	Carta del Director General
1 3	Nuestro Manifiesto de Responsabilidad Social Corporativa
1 5	Actividad sustentable <ul style="list-style-type: none">• Clientes• Productos y servicios• Proveedores
1 7	Estructura sustentable <ul style="list-style-type: none">• Gobierno Corporativo• La Acción Santander• Los mejores colaboradores• Tecnología: ALTEC México, una empresa socialmente responsable• La fuerza de una marca global• Gestión del Riesgo
2 9	Entorno sustentable <ul style="list-style-type: none">• Nuestra apuesta es por la educación superior• Un mejor futuro para las niñas y niños de México• Acciones en pro del medio ambiente• El sentido de dar
3 9	El orgullo de ser socialmente responsables <ul style="list-style-type: none">• Distintivo ESR• Certificación ISO 14001• Premio a la innovación de productos• Distintivo H
4 0	Colofón

Grupo Santander

Un compromiso con la sustentabilidad

Grupo Santander, la organización global de la cual forma parte Santander en México se ubicó en 2005, entre los 10 bancos más grandes del mundo, con una amplia presencia en Europa y América.



Esta posición obliga a mucho, y por ello desde el año 2002 Grupo Santander ha implementado un *Plan de Responsabilidad Social Corporativa* que va más allá de lo que podría parecer una moda entre las grandes corporaciones. De hecho, sólo en 2005 ha invertido 99.3 millones de euros en sus programas de Responsabilidad Social Corporativa.

Una parte considerable de esa inversión ha ido a parar directamente al programa Santander Universidades, que es la herramienta con la que el Grupo refuerza la alianza única que ha establecido con la educación superior. Una alianza permanente que ha dado excelentes frutos.

Para Grupo Santander el peso de la educación como parte fundamental del desarrollo social también se traslada a sus colaboradores en todo el mundo, quienes son estimulados a desarrollar sus potencialidades y son altamente valorados como parte del capital intelectual de la corporación. Día con día nuestros profesionales no se contentan sólo con hacer muy bien su trabajo, ya que de manera continua generan ideas que crean valor para ellos mismos y para nuestros accionistas, clientes y la comunidad a la que servimos.

El total de clientes de Grupo Santander en Europa y América alcanza ya la cifra de 66 millones, distribuidos en 21 países. Ellos nos han brindado la mayor prenda a la que podemos aspirar en un negocio como el de los servicios financieros: la de

su confianza. Así, las dos características fundamentales que nos diferencian de la competencia –orientación comercial y ética profesional– nos han posicionado como un Grupo eficiente y responsable que está siempre del lado de sus clientes.

Y qué mejor escenario para poner en práctica nuestras políticas de responsabilidad social que un medio ambiente cuidado. Por ello, en todos los países en los que tiene presencia Santander se vigila que los centros de trabajo sean lugares amables y no dañinos para la salud. Y no sólo eso. Más que preocupados, estamos involucrados en acciones concretas que llevamos a cabo para reducir el impacto medioambiental por nuestras operaciones, mediante el proceso de las tres R que todos conocemos: reducir, reutilizar y reciclar.

En todo el mundo, nuestro *Plan de Responsabilidad Social Corporativa* establece un compromiso con los nueve principios del *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*, relacionados con los derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente.

Como corolario, Grupo Santander pertenece al *Dow Jones Sustainability Index* (índice bursátil de sustentabilidad), edificado sobre la base de cinco grandes principios corporativos de la sustentabilidad: tecnología, gobierno corporativo, accionistas, industria y sociedad.

Visión: Hacia un Banco global

Visión y Valores

Santander quiere consolidarse como un gran Grupo financiero internacional, que da una rentabilidad creciente a sus accionistas y satisface todas las necesidades financieras de sus clientes. Para ello cuenta con una fuerte presencia en mercados locales que combina con políticas corporativas y capacidades globales.

Valores

<p>Dinamismo</p> <p>Iniciativa y agilidad para descubrir y explotar las oportunidades de negocio antes que nuestros competidores y flexibilidad para adaptarnos a los cambios del mercado.</p>	<p>Fortaleza</p> <p>La solidez de nuestro balance y la prudencia en la gestión del riesgo son las mejores garantías de nuestra capacidad de crecimiento y de generar valor para nuestros accionistas en el largo plazo.</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Vocación de liderazgo en todos los mercados donde estamos presentes, contando con los mejores equipos y una constante orientación al cliente y a los resultados.</p>
<p>Innovación</p> <p>Búsqueda constante de productos y servicios que cubran las necesidades del cliente y nos permitan obtener incrementos de rentabilidad superiores a los de nuestros competidores.</p>	<p>Orientación comercial</p> <p>El cliente es el foco de nuestra estrategia. Aspiramos a mejorar de manera continua la captación, la satisfacción y la vinculación de clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, y de la mejor calidad de servicio.</p>	<p>Ética profesional</p> <p>Más allá del estricto cumplimiento de las leyes, de los Códigos de Conducta y de las normas internas, se exige a todos los profesionales de Santander actuar con máxima honestidad y transparencia, anteponiendo siempre el interés del Grupo a la posición personal.</p>

Alcance

La presente Memoria de Sostenibilidad es el cuarto documento anual que publica el Santander dando cuenta de sus compromisos en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Cubre todas las actividades del Grupo en los países donde está presente y se centra en las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2005.

Para la elaboración de esta memoria, el Santander ha tenido en cuenta las normas legales vigentes y las directrices y recomendaciones efectuadas por organizaciones internacionales de referencia como Global Reporting Initiative (GRI) y Global Compact y AccountAbility AA1000. Igualmente ha incluido información relevante para los índices de inversión socialmente responsable (FTSE4Good y DJSI, entre otros) y agencias de rating (Standard&Poors y Deminor, entre otras).

La elaboración de la presente Memoria ha tenido en cuenta las recomendaciones emanadas del Estudio de Materialidad 2005 realizado por la consultora KPMG para el Santander conforme a los estándares de AA1000, a través del cual se han identificado los principales temas de preocupación para nuestros grupos de interés así como los aspectos susceptibles de mejora en la información proporcionada.

La sustentabilidad en cifras

Principales magnitudes del Grupo Santander

	2005	2004
Resultados		
Millones de euros		
Margen ordinario	19,807	14,055
Margen de explotación	9,285	6,662
Beneficio atribuido al Grupo	6,220	3,606
Balance		
Millones de euros		
Reservas	29,098	27,215
Recursos propios (computables ratio BIS)	53,426	44,360
Activos totales	809,107	664,486
Recursos de clientes gestionados	680,887	595,380
Actividad		
Clientes (millones)	66.08	63.50
Accionistas (millones)	2.44	2.68
Empleados (31-12-05)	129,196	132,001
Oficinas	10,201	9,973
Tarjetas de crédito y débito (miles)	48.93	44.96
Principales ratios de gestión		
%		
ROE	19.86	19.74
Ratio de eficiencia (con amortizaciones)	52.55	52.00
Ratio Bis	12.94	13.01
Beneficio atribuido por acción (euros)	0,9967	0,7284
Otros indicadores		
Millones de euros		
Dividendos	2,605	1,837
Gastos de personal	5,817	4,325
Impuestos por beneficios	1,391	597
Inversión en Responsabilidad Social Corporativa	92	84

* Los estados financieros de 2005 se han elaborado siguiendo los criterios de las nuevas Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Con el fin de permitir la comparación con periodos anteriores se han reelaborado los datos de 2004 aplicando la nueva regulación. En 2005 se consolidan, por primera vez, los resultados de Abbey.



Mensaje del Presidente

Por cuarto año consecutivo Santander publica una Memoria de Sostenibilidad, que recoge las actuaciones desarrolladas por el Grupo en materia de Responsabilidad Social Corporativa durante el ejercicio 2005. Una Memoria complementaria al Informe Anual, que cumple con los mismos criterios de máxima transparencia y claridad.



Emilio Botín
Presidente de Grupo Santander

Ser una empresa sustentable es tener vocación de permanencia, con una decidida voluntad de liderazgo para crear riqueza y empleo, y para impulsar el desarrollo de la sociedad y del entorno.

Santander es una empresa sustentable porque estamos convencidos de que con ello contribuimos a la creación de valor para nuestros accionistas e inversores a medio y largo plazo.

Nos esforzamos por disponer de una estructura sustentable, basada en pilares fundamentales como la solidez de la base de accionistas y del gobierno corporativo, la calidad de los recursos humanos y tecnológicos y de la gestión del riesgo, o la fuerza de una marca única, que aporta una identidad común en todos nuestros mercados.

Con esta estructura el Grupo es capaz de desarrollar una actividad sustentable, orientada a establecer relaciones duraderas con los clientes.

Y todo ello tiene lugar en un entorno que también queremos que sea cada vez más sustentable, prestando atención a la calidad de la educación universitaria, a la acción social y al medio ambiente.

Una entidad de las características del Santander no puede tener otro foco que no sea el cliente. Los clientes son el eje de nuestra actividad. Buscamos ofrecerles los productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades, y la mejor atención. Tenemos 66 millones de clientes en todo el mundo. Aumentar los índices de satisfacción del cliente es clave para el crecimiento futuro del Grupo.

La actividad del Grupo en todos los mercados en los que opera se asienta sobre un modelo de negocio común, orientado a crear valor a medio y largo plazo. Un modelo basado en la orientación al cliente, pero también en la eficiencia, en la calidad del crédito, en la disciplina del capital y en una visión global.

Contamos asimismo con un excelente equipo de 129,000 profesionales, altamente preparados y motivados, con carreras profesionales de éxito y acceso a los mejores programas de formación continuada.

Santander también invierte en el futuro de las sociedades en las que está presente. A nivel global, el foco es la educación universitaria, convencidos de que es la mejor manera de apoyar el progreso económico y social de los países. Nuestra alianza con cerca de 1,000 universidades iberoamericanas es un caso único en el mundo de colaboración empresa-universidad.

A nivel local, contamos con programas de acción social adaptados a las circunstancias de cada país. Procuramos que esa acción solidaria sea compartida por nuestros clientes y empleados.

Contribuimos a la conservación del medio ambiente mediante un riguroso control de consumos, a través de productos y servicios específicos y sistemas de medición de riesgos medioambientales.

En todas estas actividades priman los mismos criterios de transparencia y eficiencia que aplicamos a nuestra actividad bancaria.

Mapa de Sustentabilidad



Mapa de Sustentabilidad

Actividad sustentable

Grupo Santander ofrece productos y servicios financieros a clientes particulares, a empresas y a instituciones.

- Para que esta actividad sea sustentable, Santander tiene como eje una gran base de Clientes con los que establece relaciones duraderas.
- Para desarrollar su actividad, Grupo Santander pone a disposición de sus clientes una amplia gama de Productos y Servicios, acordes con sus necesidades.
- Grupo Santander mantiene una relación estable, participativa y exigente con sus Proveedores, lo que contribuye al desarrollo de una actividad bancaria eficiente.

Estructura sustentable

El modelo de sustentabilidad de Grupo Santander se asienta sobre una estructura sólida, eficaz y con capacidad de adaptación, que garantiza la estabilidad del negocio bancario y su perspectiva de futuro.

Los pilares de la estructura sustentable son:

- Una base de capital estable, con 2.4 millones de accionistas.
- Un Gobierno Corporativo transparente, eficiente y adaptado a los estándares internacionales más exigentes.
- Unos Profesionales comprometidos con los objetivos de la empresa.
- Una Marca común que proporciona identidad y reputación a todas las ramas de actividad del Grupo.
- Una Gestión del Riesgo especializada, con una amplia experiencia adaptada a cada mercado y a cada entorno económico.
- Una Tecnología basada en la innovación y apoyada sobre sistemas contrastados.

Entorno sustentable

En el marco de su actividad, Grupo Santander favorece un entorno sustentable, que impulse el desarrollo social y cultural y preserve el medio ambiente. Para ello, el Grupo interviene de manera decidida, destinando recursos económicos y humanos, mediante tres líneas de actuación:

- Un programa global de colaboración con las Universidades que apoya la educación superior como motor de futuro en una alianza única en el mundo entre universidad y empresa.
- Programas locales de Acción Social adaptados a las circunstancias de cada sociedad en la que el Banco está presente.
- Una política activa de protección al Medio Ambiente, tanto en el control y la reducción de sus propios consumos como en las operaciones de financiamiento.

Durante 2005 la inversión total llevada a cabo por Santander en los diferentes programas de Responsabilidad Social Corporativa ascendió a 92 millones de euros.



Carta del Director General

En Grupo Financiero Santander estamos reiterando continuamente nuestro compromiso con la sociedad, a través de acciones concretas orientadas a alcanzar la sustentabilidad en todos los frentes.

Porque para nosotros –y hablo a nombre de toda la Familia Santander: sus colaboradores y directivos– éste es un tema que no tiene nada que ver con modas corporativas, sino con un deber y una responsabilidad que tomamos muy en serio.

La Institución forma parte de una organización global comprometida con la sociedad, que ha querido poner su parte en la construcción de un mundo más amable y eficiente. Un mundo que tenga como prioridad descubrir y potenciar el talento de las personas, garantizar la igualdad de oportunidades para todos y contribuir decididamente a cuidar el medio ambiente.

Concretamente en México, Santander busca devolver a la sociedad lo mucho que ésta le ha dado, no sólo en términos de negocio, sino también como una inspiración para generar ideas que sirven. Como punto de llegada están nuestros clientes, con quienes tenemos la obligación de ofrecer básicamente dos cosas: una atención esmerada y productos que respondan siempre a sus necesidades.

Durante 2005 Grupo Financiero Santander continuó enfocando su Responsabilidad Social Corporativa hacia los frentes que más le interesan: el apoyo a la educación y el trabajo con la comunidad a la que sirve, sin descuidar en ningún momento la relación con sus accionistas, clientes y empleados. De hecho, logró crear sinergias con estos grupos de interés para reforzar su compromiso con la sociedad.

También nos sentimos orgullosos de haber conseguido por segundo año consecutivo el Distintivo ESR (Empresa

Socialmente Responsable) que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía, y nos hemos propuesto seguir obteniéndolo en los años venideros, como una muestra de la permanencia de nuestro compromiso.

Precisamente en la Memoria de este año incluimos el Manifiesto de Responsabilidad Social de Grupo Financiero Santander, en donde consta nuestra pretensión de que todos estos esfuerzos dejen una huella indeleble en la sociedad.

Y estoy seguro de que así será, porque contamos con una base muy sólida para lograrlo: excelentes colaboradores, accionistas visionarios, una gestión transparente, los mejores productos diseñados para clientes inteligentes, tecnología de punta generada desde uno de los sites más destacados del mundo y, ante todo, voluntad.

Voluntad de seguir haciendo negocios en México, claro, pero también de comprometernos con su futuro. Más allá de modas empresariales, al final ésta es la única definición de responsabilidad social corporativa que sirve.

Atentamente,



Marcos Martínez
 Director General
 Grupo Financiero
 Santander México



Nuestro Manifiesto

En Grupo Financiero Santander somos conscientes del gran reto que supone para la humanidad lograr un desarrollo sustentable que satisfaga las necesidades del presente –garantizando a toda la población una calidad de vida digna en empleo, respeto a sus derechos humanos, democracia, educación, vivienda, equidad de género, salud y servicios básicos– sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades.

Reconocemos que el desarrollo sustentable es una meta que sólo puede alcanzarse con la acción conjunta de todos los sectores de la sociedad: Gobiernos, empresas, organizaciones no gubernamentales y sociedad civil.

Estamos conscientes de que nuestra actividad tiene un impacto social y hemos comprobado que se puede ser una empresa exitosa en lo financiero sin dejar de lado el compromiso con las causas sociales.

Como empresa de capital privado, asumimos nuestra responsabilidad en el reto de hacer que la cadena de valor en la actividad que desarrollamos regrese a la sociedad y contribuya en alguna medida a garantizar el desarrollo sustentable.

Por ello:

1. Ofrecemos a nuestro personal un ambiente de trabajo seguro y ético, alentando el desarrollo de sus habilidades, potenciando sus conocimientos, reconociendo y recompensando el buen desempeño, y fomentando la igualdad de oportunidades.
2. Damos prioridad a la educación en nuestra relación con la sociedad, mediante alianzas permanentes: una con el mundo universitario, a través del Programa Universidades y del portal Universia México, y otra con el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) a fin de contribuir a que los niños y niñas de las zonas más pobres y marginadas del país tengan derecho a una educación de calidad.
3. Apoyamos incondicionalmente al Fideicomiso Por los Niños de México, una iniciativa del personal de Santander que busca mejorar la salud,

alimentación, vestido, habitación y necesidades afectivas y de esparcimiento de las niñas y niños más desprotegidos de la sociedad mexicana.

4. Realizamos acciones que beneficien a las comunidades vecinas en los lugares en donde operamos.
5. Ponemos en marcha programas que coadyuven a prevenir enfermedades entre los colaboradores, haciendo que los edificios de Santander sean inmuebles de “no fumar”.
6. Reducimos el impacto de nuestras actividades sobre el medio ambiente a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), que busca hacer uso responsable de los recursos naturales, reciclando y reduciendo lo más posible.
7. Buscamos obtener cada año la certificación ISO 14001 por las prácticas instrumentadas para reducir el consumo de energía, papel y agua.
8. Enriquecemos el panorama cultural de México mediante el patrocinio de actividades diversas.
9. Interactuamos de manera responsable y transparente con la sociedad a la que servimos.
10. Compartimos este Manifiesto con nuestros accionistas, empleados, clientes y proveedores e instrumentamos las acciones necesarias para hacerlo realidad.
11. Compartimos nuestra experiencia como promotores de la Responsabilidad Social, no como un signo de supremacía, sino de colaboración con todos los sectores involucrados, incluyendo a nuestros competidores.

Buscamos obtener cada año el Distintivo ESR de parte del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) para ser reconocida por todos como una empresa socialmente responsable.



Actividad sustentable

Entendemos como *actividad sustentable* aquella que realiza un individuo u organismo y que causa un impacto positivo en el ambiente que le rodea. Es sustentable porque permite la continuidad de los procesos y estimula el desarrollo.



Concretamente en el sector financiero, la banca como actividad sustentable busca, a la vez que obtener utilidades, participar como un actor en la comunidad a la que sirve, financiando actividades económicas con un efecto social positivo.

Esto es justo lo que buscamos en Grupo Financiero Santander, y para ello nos basamos en tres pilares fundamentales: nuestros clientes, con quienes establecemos relaciones duraderas y satisfactorias; nuestros productos y servicios, creados con base en las necesidades y expectativas de nuestros clientes; y nuestros proveedores, que comparten con nosotros la meta de contribuir al desarrollo sustentable.

Esto significa saber conjugar muy bien el verbo *comprender*. Para ser eficientes en los negocios, por supuesto, pero también para estar atentos a las necesidades sociales y revisar en el día a día el comportamiento frente a la comunidad a la que servimos.

Cientes

Los profesionales de Santander en todo el mundo trabajan cada día para alcanzar la máxima satisfacción de los clientes, ofreciendo la mejor calidad de servicio y creando relaciones duraderas con ellos. La oferta de valor de Santander está basada en la atención personalizada, la innovación y la constante adaptación de los productos y servicios a sus necesidades.

En lo que hace a Santander en México el compromiso con los clientes es tan transparente que, sin mucha retórica, puede resumirse en una sola frase: ofrecerles una atención inmejorable que nos permita convertirnos en su *banco de cabecera*.

En realidad, es un compromiso al que estamos obligados como prestadores de servicios financieros en México, de quienes nuestros clientes esperan, no obstante, mucho más.

A nuestros clientes los consideramos socios de negocios y siguiendo esta idea trabajamos hombro con hombro, para construir junto con ellos sus sueños personales y sus proyectos de negocios.

Es una tarea que nos apasiona, y con esa misma pasión compartimos con nuestros clientes nuestras inquietudes sociales y ambientales. Ellos responden siempre –como es de esperar de un socio de negocio de Santander– con entrega y oportunidad.

Así, a raíz de la devastación provocada por los huracanes *Stan* y *Wilma* a finales de 2005 en una amplia zona del sur y sureste de nuestro país, Grupo Financiero Santander creó una cuenta especial para recibir donativos, en donde por cada peso aportado la Institución puso otro más.

Además, nuestros clientes apoyaron con gran solidaridad el programa del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) para atender a los niños y niñas damnificados de la zona devastada a través de la campaña *Quítate un peso de encima*, que consiguió que nuestros clientes donaran no uno, sino cinco pesos, cada vez que utilizaron nuestros Cajeros Automáticos.

Es con acciones como éstas como Grupo Financiero Santander demuestra que, junto con los clientes, sabemos hacer un magnífico equipo a la hora de atender las necesidades de la sociedad.



Para sobrevivir, todas las empresas del mundo necesitan de sus proveedores. Los hay buenos y los hay excelentes, y con estos últimos nos gusta trabajar en Grupo Financiero Santander.

Innovación y eficiencia son las herramientas que sabe usar como nadie Grupo Financiero Santander para distinguirse de la competencia. Pero esto no tendría sentido si no buscara, ante todo, consolidarse entre sus clientes como una institución que se pone de su lado en todo momento.

Una manera de hacerlo es la atención cuidadosa y personalizada que nuestro personal ofrece día a día a los clientes para obtener su satisfacción plena. Otra son los productos y servicios que han sido cuidadosamente diseñados y lanzados al mercado, a partir de análisis serios y aterrizados, en donde nuestra prioridad consiste en dejar que el cliente hable. Nosotros nos concentramos en escucharle.

Nuestra obsesión por estar del lado de nuestros clientes es tanta que en los últimos años hemos ido más allá, adelantándonos a sus necesidades –casi adivinándolas– y haciendo todo lo que está a nuestro alcance para superar sus expectativas.

Los productos y servicios de Santander en México representan un amplio abanico de opciones financieras que cubren prácticamente todo lo que un cliente necesita para considerarnos su *banco de cabecera*.

Gracias a su experiencia y visión de futuro, Grupo Financiero Santander puede preciarse de ofrecer productos y servicios atractivos y funcionales que son importantes pilares de su actividad sustentable.

Proveedores

Para sobrevivir, todas las empresas del mundo necesitan de sus proveedores. Los hay buenos y los hay excelentes, y con estos últimos nos gusta trabajar.

Son proveedores que no sólo tienen una relación de negocio con la institución, sino también una visión común con respecto al desarrollo sustentable. Como nosotros, todos ellos –cada uno en su medio y en diversos grados– participan en proyectos y actividades que buscan un beneficio social, independientemente de que persigan ganancias económicas que aseguren su permanencia en el mercado.

Nuestros proveedores tienen un compromiso social y medioambiental, y es una de las razones por las que elegimos trabajar con ellos en Grupo Financiero Santander.

Estructura sustentable

Un ambiente corporativo sustentable sólo es posible para una empresa cuando cumple con una serie de requisitos que en Santander atendemos cuidadosamente: promoviendo la gobernabilidad, haciéndonos merecedores de la confianza de los accionistas,

estableciendo un compromiso de doble vía con los empleados, utilizando inteligentemente la tecnología, fortaleciendo a Santander como una marca sólida y gestionando el riesgo de manera adecuada.

La llamamos nuestra Estructura sustentable porque es el organismo que nos da vida y nos permite permanecer en el mercado mexicano cumpliendo nuestro compromiso con la sociedad.

Aquí se cumplen dos funciones fundamentales: asegurar la continuidad de Santander como una empresa exitosa desde el punto de vista financiero y comercial, y hacer que su actividad sea útil a la comunidad a la que sirve. Son dos retos que en 2005 asumimos con entrega y compromiso, y así pretendemos seguir haciéndolo.

Gobierno Corporativo

Una empresa socialmente responsable está regida por un Gobierno Corporativo, el sistema por el que es dirigida y controlada. Su estructura especifica la distribución de derechos y responsabilidades entre el Consejo de Administración, los Directivos y los Accionistas y define las reglas y procedimientos para la toma de decisiones sobre cuestiones corporativas.

Para Grupo Financiero Santander el Gobierno Corporativo es considerado un elemento clave en la mejora de la organización y la optimización de los beneficios y su actuación es, ante todo, transparente y eficiente.

En realidad, el Gobierno Corporativo en la institución protege los intereses de todos sus grupos de interés, incluyendo a sus colaboradores, clientes, proveedores y



comunidad, ya que su función consiste en establecer objetivos, determinar los medios para alcanzarlos, fijar atribuciones y controlar el desempeño para asegurar el manejo correcto de los recursos. El Gobierno Corporativo en Santander se sustenta en varios conceptos clave: equilibrio, autonomía, responsabilidad, racionalidad y rendición de cuentas. Representa el contrapeso y la guía que asegura la eficiencia y transparencia dentro de la organización.

La Acción Santander

El 5 de octubre de 2005 el 100% del capital social de Banco Santander Central Hispano, S.A. fue admitido a negociación en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), y la acción Santander fue muy bien recibida por los inversionistas mexicanos.

Desde ese momento se creó una Oficina de Relación con Accionistas, cuya finalidad es mantener un contacto permanente con ellos para proporcionarles el soporte que requieren mediante atención personalizada y dos medios de comunicación: un informe trimestral y un boletín electrónico.

Eso da a Grupo Financiero Santander una base de capital estable y diversificada, ya que contamos con accionistas e inversionistas institucionales que reconocen la solidez de nuestro grupo global y su magnífico desempeño, y reciben a cambio una rentabilidad adecuada a su inversión.

Actualmente nuestra acción cotiza en los principales índices de siete países: España, Estados Unidos, Reino Unido, Italia, Portugal, Argentina y México, y goza de la preferencia de más de 2.4 millones de accionistas en todo el mundo.

Los mejores colaboradores

Hoy, más que nunca, cuando se sabe de sobra que las empresas alcanzan el éxito sólo cuando han considerado y reconocido el talento individual de cada uno de sus colaboradores, Grupo Financiero Santander sigue adelante en la estimulante labor de desarrollar a su equipo humano.

Además de atender este importante tema, Santander en México propicia un ambiente de trabajo seguro y ético, reconoce el buen desempeño y fomenta la igualdad de oportunidades, sin descuidar la mejora de la calidad de vida del empleado y de su familia.

En 2005 la institución dio seguimiento a los exitosos programas de desarrollo diseñados e implantados desde hace varios años que –en diferentes niveles y de muy diversas maneras– fortalecen el capital intelectual de Santander, a la vez que significan una magnífica oportunidad para el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores

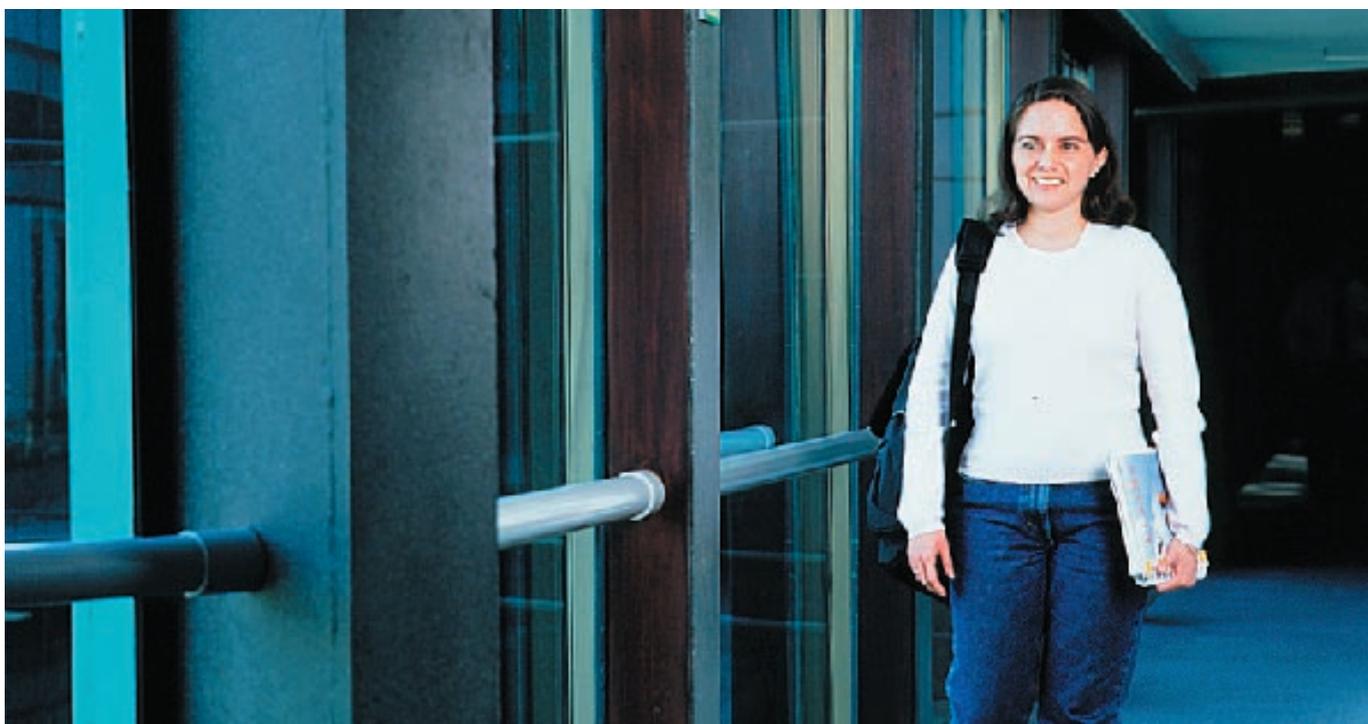
Maestría Anáhuac

Desde hace poco más de 10 años, la Universidad de Cantabria y Grupo Santander desarrollan en España el Master Universitario en Banca y Mercados Financieros con excelentes resultados. En el año académico 1999-2001, se sumaron la

Universidad Anáhuac y Santander para extender los beneficios de este ambicioso proyecto formativo en México. Así inició la primera generación de la *Maestría Anáhuac*.

La Maestría responde a la necesidad de formación de los alumnos en los campos de la banca y los mercados financieros, además de aportar una visión global de las áreas de funcionamiento de las entidades bancarias, profundizando en el estudio de sus operaciones y en la planeación de sus estrategias de negocio.

Comienza a principios de octubre de cada año y se desarrolla en 18 meses, organizados en 3 semestres académicos que exponen a los participantes a sesiones docentes mediante clases y tutorías presenciales impartidas por profesores mexicanos y españoles, coloquios y seminarios sobre temas específicos y conferencias impartidas por directivos de Grupo Financiero Santander.



Atraer a la mejor gente es un objetivo prioritario para Grupo Financiero Santander y qué mejor que buscarlo en las universidades mexicanas, con las que hemos cultivado excelentes relaciones.



En estos casi siete años, han egresado 119 alumnos y 48 de ellos han realizado sus prácticas profesionales en la institución. Concretamente en 2005, inició su formación la séptima generación, constituida por 31 alumnos: 10 son empleados de Santander, 3 son practicantes provenientes de entidades de Grupo Santander en América Latina y 18 son externos (5 de ellos realizando prácticas profesionales).

Futuros Directivos

Este programa de desarrollo busca detectar a los colaboradores del grupo global que tienen potencial para asumir un cargo directivo en cualquiera de los países con presencia Santander. De esta manera, la institución forma un equipo sólido y cohesivo que asegura la permanencia de los ideales corporativos con una visión a futuro.

En su 11ª edición, Grupo Financiero ha recibido a 4 Futuros Directivos: uno de España, asignado al área de Admisión Crédito Empresas; uno de Brasil, a Inteligencia Comercial, Banca de Empresas e Instituciones; uno de Colombia, a Desarrollo de Productos y Marketing; y uno más de Chile, al área de Canales Alternos.

Por su parte, 3 Futuros Directivos seleccionados de entre los colaboradores de Grupo Financiero Santander fueron asignados a Brasil (2) y Chile.

Nuevos Talentos

Atraer a la mejor gente es un objetivo prioritario para Grupo Financiero Santander y qué mejor que buscarlo en las universidades mexicanas, con las que hemos cultivado excelentes relaciones.

El programa *Nuevos Talentos* permite a la institución identificar y atraer candidatos con alto rendimiento académico y un gran potencial de crecimiento que estén interesados en desarrollarse profesionalmente en el sector bancario y financiero.

Desde la primera generación (en 2002), han ingresado al Programa 74 personas. Hoy en día la 7ª generación está conformada por 10 egresados o estudiantes del último año de carreras económicas administrativas de universidades privadas (1 de la Universidad Panamericana, 1 del ITAM, 1 de la Universidad del Valle de México, 2 de la Universidad Anáhuac, 2 del ITESM y 3 de la Universidad Iberoamericana), que han iniciado con mucho entusiasmo su trayectoria dentro del tercer grupo financiero de México.

En 2005 se incorporaron al Programa *Nuevos Talentos* 10 participantes más que se formarán en 5 de las 8 Regionales en que está dividido Grupo Financiero Santander: 1 en la Regional Noroeste, 3 en la Noreste, 3 más en la Regional Occidente, 2 en la Centro y 1 en la Regional Sureste.

Los seleccionados ingresan a la institución por un periodo de seis meses –siguiendo un plan de trabajo diseñado de manera individual para cada uno–, al término del cual tienen la posibilidad de ser contratados de manera definitiva.

Programa Inroads

Uno de los programas de desarrollo de Santander en México que más cerca está de la responsabilidad social es, sin duda, el que implementamos de la mano de Inroads de México, A.C.

En 2005 la institución dio seguimiento a los exitosos programas de desarrollo diseñados e implantados desde hace varios años que –en diferentes niveles y de muy diversas maneras– fortalecen el capital intelectual de Santander.



Esta organización no lucrativa se dedica a apoyar a jóvenes mexicanos con una situación económica precaria y que estén cursando el último año de su carrera en universidades públicas, para que puedan finalizar sus estudios universitarios.

El programa tiene una duración de 18 meses, tiempo en que los becarios pueden trabajar y estudiar al mismo tiempo. Al final de su periodo de formación están capacitados tanto en la teoría como en la práctica, percibiendo ingresos todo el tiempo.

La mancuerna que ha hecho Inroads de México, A.C. con nuestra institución ha significado un camino abierto para numerosos estudiantes que de otra manera se hubieran visto, incluso, en la penosa necesidad de dejar sus estudios para apoyar la economía de sus familias.

El resultado ha sido muy satisfactorio: desde que inició el proyecto hemos logrado impulsar tres generaciones, que incluyen 38 personas en total. Tan sólo la 3ª generación contó con 15 participantes que han dado todo de sí para aprovechar la oportunidad que les ofrece el *Programa Inroads*.

Programa Integral Preventivo de Salud

El cuidado puesto por Grupo Financiero Santander en el desarrollo de su gente es una muestra de su interés por mantener el capital intelectual en el mejor nivel. Es uno de esos casos en los que mejor funciona el esquema ganar-ganar, y la institución no escatima esfuerzos ni recursos para lograrlo.

Pero este objetivo no estaría completo sin la atención permanente a otro aspecto fundamental para todo ser humano: su salud.

Es por ello que Grupo Financiero Santander decidió hacer de 2005 el *Año de la Prevención*. La motivación fue, sin duda, la creciente incidencia de padecimientos como diabetes, hipertensión arterial y problemas cardiovasculares observada en el personal, y también el hecho innegable de una mayor esperanza de vida frente a un ritmo vertiginoso que impide cuidar la salud como se debe.

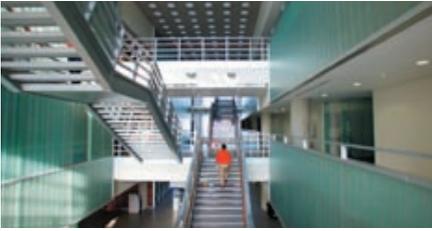
Así se creó el *Programa Integral Preventivo de Salud*, entre cuyos objetivos figuran: la detección oportuna de padecimientos de inicio silencioso entre el personal activo, llevando la atención médica hasta los centros de trabajo; la concienciación de la importancia de tomar medidas preventivas para toda su familia, y el diseño de un programa para la atención del personal jubilado.

Entre las acciones más exitosas del programa, tanto por su penetración como por los resultados obtenidos, destacan:

1. Semana de la Salud en los edificios corporativos de Grupo Financiero Santander en todo el país.
2. Brigadas de la Salud, aplicadas en todas las sucursales de la República Mexicana.
3. Feria Infantil de la Salud.
4. Clínica de Nutrición.
5. Programa de Jubilados.
6. Programa de comunicación en diversos canales (Intranet, revista corporativa, carteles).

Las Brigadas de Salud fueron especialmente exitosas. A cada lugar de trabajo se llevó un grupo médico que realizó una serie de pruebas –glucosa, colesterol, triglicéridos, hipertensión, revisión dental y examen de orina– orientadas a detectar de manera anticipada enfermedades de inicio silencioso, buscando al mismo tiempo fomentar en el empleado la cultura de la prevención.





Los resultados obtenidos se registraron en el Pasaporte de la Salud para controlar y dar seguimiento a los posibles focos rojos, así como para proporcionar los tratamientos y recomendaciones a los empleados que lo necesitaran.

Durante 2005 se visitó a 754 sucursales y se atendió a 7,161 empleados –el 75% del total–, quedando pendiente para 2006 la atención al personal ubicado en plazas remotas.

Estas actividades de prevención fueron muy bien recibidas por el personal, ya que tienen la sensación de que Grupo Financiero Santander se preocupa por mejorar su calidad de vida y la de su familia al atender un aspecto tan determinante como es la salud.

Tecnología

Como ninguna otra herramienta, la tecnología que utiliza una empresa para operar con eficiencia debe regirse por la sustentabilidad.

Esto significa que debe contribuir a mantener el equilibrio entre las personas y el medio circundante, propiciar un desarrollo económico y social que sea incluyente y reconocerse no como una solución en sí misma, sino como uno de los numerosos recursos que deben ser utilizados pensando que –como dice el Reporte Brundtland, difundido por la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo en 1987– “las necesidades del presente deben ser satisfechas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”.

En Grupo Santander, la tecnología es considerada una de las columnas fundamentales que sostienen su operación. Por ello, dedica muchos recursos para asegurar su desempeño óptimo y procura contar con el personal más calificado y comprometido para lograrlo.

Un paso crucial para la institución ha sido dejar en manos de una empresa independiente –pero parte del propio Grupo Santander– el manejo de la tecnología, acorde con la estrategia global del corporativo.

Se llama América Latina Tecnología de México, pero es mejor conocida como ALTEC México, y se dedica a dar mantenimiento y procesamiento regional a varias empresas del Grupo Santander –incluyendo otras entidades en América Latina–, así como operación y desarrollo de proyectos, soporte técnico y telecomunicaciones.

Su misión consiste en proporcionar servicios informáticos de alta calidad mediante el uso eficiente de tecnología de vanguardia, integración de equipos profesionales de alto nivel y procesos certificados orientados a la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

La empresa tiene todo para lograrlo. Por una parte, el site ha sido certificado por segundo año consecutivo por la International Computer Room Expert Association (ICREA) en el Nivel 5, el más alto posible, lo que la convierte en una de las tres empresas en todo el mundo que cuentan con esta certificación. Y a fines de 2004 el edificio en su conjunto obtuvo el Premio Nacional IMEI al Edificio Inteligente, colocándolo en el más alto nivel tecnológico y de arquitectura en México.

Los ahorros a favor del medio ambiente han sido notables, ya que hasta ahora se ha conseguido un ahorro mensual del 20% en agua potable, y del 15% en energía eléctrica.





Por otro lado, su operación está regida por un *Código de Conducta de Negocios y Ética Profesional*, un aspecto fundamental en una empresa como ALTEC México, en donde resulta crítica la confianza, la garantía de seguridad y la confidencialidad de la información.

Desde su creación, ALTEC México se ha empeñado en cumplir su misión de la mano de una filosofía de responsabilidad social muy enfocada hacia su personal, el cuidado del medio ambiente y la creación de relaciones armónicas con la comunidad.

Así, siendo que su sede está en la ciudad de Querétaro, ha apoyado incondicionalmente al personal que se trasladó desde la Ciudad de México, así como a sus familias, como parte del programa *Calidad de Vida*. Aunado a estos esfuerzos, se han realizado actividades como el Día Familiar, en el que los empleados tienen oportunidad de invitar a sus familiares a conocer su lugar y compañeros de trabajo, y el *Programa Bautiza un árbol*, que consiste en bautizar los árboles del corporativo con el nombre de los hijos de empleados que han nacido en Querétaro. También destacan la *Feria de la Salud* y las *Ferias de Servicios*, entre otras.

El bienestar de su personal es un interés constante de parte de ALTEC México. Así, promueve diversas actividades deportivas, como torneos de boliche y de fútbol rápido, pero también atiende de manera esmerada las necesidades de comunicación entre todo el equipo humano, con miras a mejorar la eficiencia de la operación. Por ello se llevan a cabo actividades de integración y seguimiento estratégico, como son las reuniones trimestrales del equipo directivo y gerencial, así como las juntas quincenales del Director General con diversos grupos de empleados.

De igual forma, como parte de la vinculación de la empresa con la comunidad queretana, se instituyó un interesante proyecto de formación denominado *Jóvenes Profesionales*, que busca atraer y desarrollar a jóvenes talentos en informática y sistemas, egresados de diversas universidades de la República, principalmente del Bajío. Este es uno de los esfuerzos más importantes, ya que a la fecha ALTEC México ha reclutado tres generaciones para aprovechar el talento de 144 *Jóvenes Profesionales*.

Otro asunto prioritario para la empresa es desarrollar una cultura de preservación del medio ambiente: el Corporativo Querétaro cuenta con varios sistemas para el control y ahorro de energía y recursos; se cuenta, por ejemplo, con una planta de tratamiento de agua y se utiliza papel biodegradable, además de que hace más de un año se decidió emitir una revista electrónica interna con el objetivo de ahorrar papel. Llamada *La Caja*, este medio no sólo busca ahorros, sino también una mejora en la comunicación dentro de la empresa, que se complementa con las Minutas del Comité de Dirección dadas a conocer a todo el personal para que la información estratégica llegue a todos los rincones de la organización, como debe ser. Es la mejor manera de trabajar: siguiendo un objetivo compartido.

Los ahorros a favor del medio ambiente han sido notables, ya que hasta ahora se ha conseguido un ahorro mensual del 20% en agua potable, y del 15% en energía eléctrica. Esta conducta socialmente responsable ha hecho que ALTEC México esté construyendo un prestigio en la comunidad queretana como una empresa generadora de empleos que contribuye con el desarrollo y crecimiento económico de

la región. Una entidad productiva que se preocupa –y ocupa– en dejar una huella positiva. Y parte de ella se hace patente en las actividades del voluntariado social, que cuando ha sido necesario han colaborado estrechamente con la Cruz Roja de Querétaro.

Así es como Grupo Santander entiende la tecnología: como una herramienta para la sustentabilidad. Y ALTEC México ha puesto en 2005 su grano de arena en todos los frentes posibles.

Una estructura sostenible

Marca

Nuestro compromiso: La marca Santander sintetiza la identidad, esencia y posicionamiento de una organización que comparte valores comunes -liderazgo, dinamismo, innovación, impulso comercial, solidez y fortaleza- y capacidades globales.

Balance 2005

- Implantación de un código de comunicación común en todo el Grupo
- Nueva Marca en Abbey con identidad visual de la llama y el color rojo

Objetivos 2006

- Convergencia gradual hacia una identidad común en todas las unidades del Grupo en el proceso que culminará en 2007 con la marca única.
- En México, cambio de la marca Santander Serfin a Santander

España



Europa



América



Negocios Globales



Una estructura sostenible: Marca

Una gestión global de nuestra marca

La marca Santander, en la que confluirán todas las unidades del Grupo en el año 2007, es el reflejo de sus valores: liderazgo, dinamismo, innovación, impulso comercial, fortaleza financiera y ética profesional. Sintetiza la identidad, esencia y posicionamiento del Grupo y transmite una realidad global con independencia de la estrategia de cada mercado, canal o producto.



La visión global del negocio requiere de una gestión global de la marca. Una identidad común consigue que el Banco se vea, desde fuera e internamente, cada vez más como un banco globalmente integrado.

La marca es uno de los principales activos del Grupo, refuerza los vínculos con los clientes y el sentido de pertenencia de los empleados. Por eso se ha construido una marca fuerte que se identifica en todos los mercados con los valores del Grupo: el dinamismo, la innovación, el impulso comercial, el liderazgo y la solidez.

La personalidad de la marca, la estrategia de comunicación y la identidad visual deben ser esencialmente comunes aunque dejando espacio para las particularidades que den sentido al posicionamiento en cada mercado.

En 2005 se ha avanzado sustancialmente en la unificación y consistencia de las marcas, con el objetivo de operar bajo una única marca global a medio plazo. Abbey ya ha incorporado elementos de la identidad global, como la llama y el color rojo.

Para la consultora Interbrand, la cartera de marcas del Grupo Santander tenía un valor de 8.032 millones de euros a diciembre de 2005, de acuerdo con la última publicación del ranking español de marcas más valiosas.

El estudio indica, además, que se trata de la marca española que ha logrado una mayor revalorización (+55%) en el período 2003 a 2005.

Durante el año 2006 la marca Santander Serfin pasará a ser Santander. Posteriormente, este proceso tendrá continuidad en el resto de países con la excepción de Banesto.

La gestión activa de la identidad, así como el crecimiento global, continúa incrementando el valor de la marca.

En el ranking bienal de marcas españolas más valiosas elaborado por Interbrand, Santander es la marca que más ha aumentado su valor.

En este ranking, la cartera de marcas del Grupo se ha revalorizado un 55% apoyado por la aplicación de una política de uniformidad y coherencia en el mensaje.

Santander ha sabido expresar una identidad común y desarrollar un proceso de convergencia en su imagen al utilizar el mismo logotipo —la llama— y un lema que expresa un mismo posicionamiento en todos los países en los que se encuentra presente (“El valor de las ideas”), logrando así transmitir una cultura corporativa homogénea a todos sus grupos de interés, lo que le permite distinguirse en el mercado actual, altamente competitivo.



Una estructura sostenible

Gestión del riesgo

Nuestro compromiso: Contribuir al desarrollo del negocio mediante sistemas de gestión eficiente del riesgo que garanticen la creación de valor de forma sostenida.

Dimensión

Tasa de morosidad del Grupo:	0,89%
Cobertura con provisiones:	182%
Coste del crédito* (% del riesgo crediticio)	0,21%

*Dotaciones específicas netas de fallidos recuperados

Balance 2005

- Implantación de herramientas automáticas de apoyo a la decisión (preclasificaciones y *scoring*) en nuevas unidades del Grupo
- Modelos unificados en la gestión del riesgo en negocios globales
- Formación especializada en riesgos a los miembros del Consejo de Administración y a 5.622 profesionales del Grupo

Objetivos 2006

- Utilización del modelo interno de gestión de riesgos financieros
- Gestión integral de los riesgos para los clientes del modelo de relación global de Banca Mayorista
- Aplicación del modelo de capital económico en la medición de la creación de valor de las unidades de negocio
- Colaboración entre los equipos de Riesgos y de Banca Comercial

La información completa relativa a la gestión del Riesgo puede consultarse en las páginas 122 a 160 del Informe Anual 2005.



Una gestión eficiente del riesgo es condición inexcusable para la creación de valor y el crecimiento sostenido

0,89%
Tasa de morosidad

182%
Cobertura con provisiones

Distribución de riesgo de crédito:

83,5%
Europa

15,7%
Iberoamérica

94,3%
Riesgo investment-grade

0,21%
Coste del crédito

0,39%
Pérdida esperada por riesgo

Una estructura sostenible: Gestión del Riesgo

El Grupo alcanza niveles record de solvencia, morosidad y cobertura

El Santander siempre se ha caracterizado por una prudente gestión de los riesgos, combinando un modelo global con una ejecución adaptada a las condiciones del mercado local.



La prudencia, junto con las técnicas más avanzadas de gestión del riesgo, han permitido que la calidad del riesgo sea una seña diferenciadora de la cultura del Santander, que los mercados perciben con claridad y que asocian como una clara ventaja competitiva.

Claves de la gestión

La gestión de riesgos en el Grupo cumple los siguientes principios:

- Los objetivos y metodología son establecidos desde la División de Riesgos, mientras que la estructura organizativa se adapta a la estrategia comercial y proximidad al cliente.
- Tratamiento único del cliente, sin perjuicio de especialización por tipo de riesgo o segmento de clientes.
- Decisiones colegiadas que no comprometan los resultados por decisiones sólo individuales.
- Perfil de riesgos medio-bajo como objetivo, y con carácter predecible, lo que implica un especial énfasis en el seguimiento de los riesgos para prevenir deterioros a tiempo, una adecuada diversificación y evitar la exposición con empresas de rating insuficiente.

Avances en el año

En el último ejercicio se ha avanzado en la implantación de herramientas automáticas de apoyo a la decisión (preclasificaciones y scoring) en nuevas unidades de negocio, y se han desarrollado modelos unificados para la gestión del riesgo en los negocios globales.

También se ha mejorado la medición y el valor en riesgo (VaR) de todas las carteras y se han implementando con éxito proyectos como Santander Global Markets y Santander Global Connect, así como operaciones estructuradas de gran envergadura para los clientes.

Para todo ello es clave una intensa colaboración entre los equipos de riesgos y las áreas comerciales, que permite dar respuestas con flexibilidad y rapidez.

BIS II

Santander se identifica plenamente con el nuevo Acuerdo de Basilea (BIS II), en la medida en que fomenta las prácticas más avanzadas en la industria.

La entrada en vigor de este acuerdo va a permitir al Grupo reflejar su capacidad para aplicar con éxito, desde el inicio, avanzados modelos internos de riesgo a un 80% de la exposición crediticia del Grupo.

El Grupo Santander está invirtiendo los recursos necesarios, tanto humanos como tecnológicos, para poder satisfacer los exigentes requerimientos del nuevo acuerdo en un plazo razonable, con el claro compromiso de continuar dedicando recursos al mantenimiento y mejora continua de los modelos internos de riesgos.

Entorno sustentable

Hoy más que nunca, ninguna empresa pretendería funcionar aislada de la sociedad. En Grupo Financiero Santander asumimos nuestra relación con la comunidad a la que servimos; y lo hacemos, además, con entrega y alegría.



Y es que en nuestras labores de acción social hemos decidido enfocarnos hacia tres sectores en los que consideramos está el trabajo más arduo, pero ciertamente más gratificante: los jóvenes estudiantes, las niñas y niños desprotegidos y el medio ambiente.

En ellos vemos el futuro, porque de ellos depende el futuro. Pero está en nuestras manos construir las mejores condiciones para un desarrollo sustentable –que de manera simplista podríamos resumir como “tratar al planeta tal y como deseamos que permanezca”–, contribuyendo a una relación sana y armoniosa entre el medio ambiente, los recursos naturales y el desarrollo.

Nuestra apuesta es por la educación superior

Los jóvenes son nuestra debilidad y por eso la sociedad nos reconoce como el *banco de los universitarios*, un apelativo que refleja nuestro probado compromiso con este segmento de la población. Para Grupo Financiero Santander la educación superior no representa un fin en sí mismo, sino un medio para que los jóvenes reconozcan sus talentos y alcancen sus sueños. Es un objetivo derivado del Programa global Santander Universidades, que materializa el compromiso de Grupo Santander con la educación superior como garantía de futuro. Tan es así que en 2005 invirtió 66 millones de euros.

Con una trayectoria de nueve años, este programa de colaboración con las universidades iberoamericanas constituye el eje de la Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Santander. Se asienta en el convencimiento de que la mejor manera de contribuir al

crecimiento y al progreso económico y social es apoyando el sistema de educación superior y de investigación.

Las actividades de Santander Universidades se estructuran en dos grandes líneas de acción:

1. Los convenios bilaterales con instituciones universitarias y de investigación.
2. El mecenazgo de Universia, el portal universitario más importante de Iberoamérica.

Ambos son de carácter global y actúan en todos los países iberoamericanos en los que Grupo Santander está presente.

Durante 2005 el Programa Universidades en México concretó la firma de 30 convenios con igual número de instituciones de educación superior, lo que garantiza una relación de largo plazo basada en un enfoque ganar-ganar. En seis años de arduo trabajo, el total de convenios llega ya a los 102.

Universia México

El mayor portal universitario de habla hispana en el mundo siguió ganando terreno entre los jóvenes mexicanos que buscan en él todo tipo de información sobre estudios en el extranjero, empleo, cultura e investigación, así como acceso a servicios de correo electrónico, entre otros.





II Premio Santander a la Innovación Empresarial

Para fines de 2005, Universia México contaba con 386 universidades socias, con quienes se estableció un vínculo de cooperación que ha enriquecido continuamente al portal.

Además, durante 2005 Universia México realizó otras acciones en beneficio de la comunidad universitaria, como la instalación de 15 Aulas de Navegación Universia, que proporcionan un espacio agradable y efectivo para la realización de cursos, así como para la navegación de los estudiantes, docentes, administrativos e investigadores de las universidades socias.

A nivel global Universia es hoy un referente internacional, actuando cada vez más como una red de universidades que impulsa proyectos compartidos en la comunidad universitaria iberoamericana. Participan en ella 985 universidades y da servicio a 9.3 millones de estudiantes, profesores e investigadores de educación superior. Hoy es el sitio académico más visitado de Internet.

Credencialización

En 2005 continuó con mucho éxito la emisión de credenciales inteligentes para las instituciones con las que tiene convenios Grupo Financiero Santander.

La credencial inteligente tiene dos funciones principales. Por un lado es la identificación oficial de la universidad, acreditando a los alumnos, administrativos y docentes como miembros de esa comunidad universitaria. Por otra parte, también es utilizada como tarjeta de débito internacional –vinculada a la Súper

Cuenta Universitaria–, que permite hacer pagos en establecimientos y realizar retiros en cajeros automáticos.

A la fecha se han entregado 353,111 credenciales inteligentes y cada día 251,427 universitarios hacen uso de una credencial emitida por nuestro Grupo.

Premio Santander a la Innovación Empresarial

Esta novedosa iniciativa de Grupo Financiero Santander busca estimular la creatividad empresarial de los universitarios, impulsándolos a generar ideas y conceptos de nuevos negocios y premiando los mejores proyectos presentados a concurso.

Durante 2005 se llevó a cabo la primera edición con mucho éxito, ya que se sometieron al fallo de un exigente jurado 177 proyectos de 446 jóvenes provenientes de 45 universidades, tanto públicas como privadas, de 25 estados de la República Mexicana. El jurado calificador estuvo integrado por directivos de “incubadoras” de siete de las principales universidades del país. Hubo tres primeros lugares –que obtuvieron premios en efectivo– y cinco menciones honoríficas. Además, Grupo Financiero Santander externó su disposición de evaluar la posibilidad de financiar los ocho proyectos finalistas.

En 2006 se prepara la segunda edición del *Premio Santander a la Innovación Empresarial* que muchos jóvenes universitarios ven como una magnífica oportunidad para llevar sus valiosas ideas emprendedoras directamente al terreno de la práctica.

Becas de Movilidad Santander

Más de 1,000 becas entregadas durante 2005 por el Programa Universidades son una prueba del interés que tiene Grupo Financiero Santander por la promoción y apoyo económico a la movilidad estudiantil.

El programa busca respaldar a los jóvenes que así lo deseen para estudiar un semestre de su licenciatura o postgrado en otra universidad, a través de una estancia académica fuera de su lugar de residencia, pero dentro de México. Los movimientos se dan entre las 31 instituciones de educación superior que han firmado los convenios respectivos.

Se tiene planeado que durante 2006 y 2007 Santander ofrezca 2,000 becas más de este tipo.

Apoyo en cátedras de Humanidades

Gracias al convenio establecido por Grupo Santander con varias universidades españolas (la Complutense de Madrid, la de Salamanca, la de Sevilla, la Autónoma de Madrid y el Instituto Astrofísico de Canarias), el Programa Universidades en México coordina el apoyo a cátedras de Humanidades impartidas por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Un mejor futuro para las niñas y niños de México

Ninguna empresa debe considerar los recursos destinados a la responsabilidad social como un gasto. Esto es especialmente cierto cuando se refiere al apoyo económico otorgado a las iniciativas en las que se beneficia a

los seres más vulnerables de nuestra sociedad: las niñas y los niños, porque en realidad se está invirtiendo en su futuro.

Durante 2005 Grupo Financiero Santander continuó colaborando en proyectos que buscan contribuir a que la infancia más necesitada de México pueda aspirar a una mejor calidad de vida, no sólo en el aspecto educativo, sino también en otros más elementales como alimento, atención médica y cobijo.

Fideicomiso Por los Niños de México

A casi 12 años de su creación, el Fideicomiso Por los Niños de México sigue cumpliendo, de manera eficiente y oportuna, con los objetivos para los que fue creado a iniciativa del personal de Grupo Financiero Santander: ayudar a mejorar la salud, educación, alimentación, habitación y vestido, así como atender las necesidades afectivas y de esparcimiento de niñas y niños con una situación económica, social y familiar desfavorable.

Hoy en día el Fideicomiso recibe las donaciones voluntarias del 44% de los empleados (casi 6 mil en total), quienes cada mes contribuyen con una parte de su sueldo para reunir entre todos una cifra promedio mensual de 220 mil pesos. Todos los meses también recibe una aportación fija de Grupo Financiero Santander por 100 mil pesos.

Pero también nuestros clientes apoyan al Fideicomiso, ya que a través de nuestros cajeros automáticos pueden, si así lo desean, donar un peso por cada transacción realizada. Así logramos recaudar en el año 2005 poco más de 3 millones de pesos.



Por los niños
de México





La transparencia en el manejo de los recursos recaudados está garantizada, gracias a la operación eficiente de dos grupos que vigilan estrechamente el funcionamiento del Fideicomiso: un Comité Técnico encargado de asegurar que los donativos se apliquen de manera correcta, autorizando y ratificando las propuestas del Comité de Trabajo, que ve directamente a quién beneficiar y da seguimiento a los diversos compromisos adquiridos a favor de los pequeños. Los miembros de ambos Comités no reciben retribución alguna por su labor.

En 2005 el Fideicomiso Por los Niños de México apoyó a 67 instituciones, 41 de ellas localizadas en el Distrito Federal y 26 en el resto de la República Mexicana. En total se repartieron poco más de 6 millones de pesos que ayudaron a satisfacer las necesidades de las instituciones beneficiadas en alimentación, alojamiento, salud, educación y esparcimiento de muchas niñas y niños en condiciones de pobreza o desamparo.

Además, a través del Fideicomiso, Grupo Financiero Santander donó cinco camionetas que fueron entregadas a igual número de instituciones con la intención de apoyarlas en sus necesidades de transporte.

Alianza con UNICEF

Desde el año 2003, Grupo Financiero Santander ha mantenido su alianza con un organismo amigo, el Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF), con el que comparte la visión de lograr que las niñas y niños de las zonas más pobres y marginadas de México tengan acceso a una educación de calidad.

El apoyo decidido de la institución a la iniciativa impulsada por UNICEF Todos los niños en la escuela, se vio reflejado en los poco más de 17 millones de pesos que se recaudaron a través de nuestros cajeros automáticos durante 2005. Esta cantidad provino del apoyo que brindaron los clientes y empleados del banco, a través de la campaña *Quítate un peso de encima*, al donar esa cantidad cada vez que utilizaron los Cajeros Automáticos de Santander.

Las metas de este programa consisten en asegurar que todas las niñas y niños asistan a la escuela, que completen como mínimo una educación básica de calidad de 12 años, que se garanticen las condiciones básicas en materia de infraestructura, materiales y disponibilidad y capacitación de docentes, y que se promueva la participación de los diferentes sectores de la sociedad para que la educación

sea una prioridad en la agenda pública y en las demandas de los ciudadanos.

En concreto, se apoyó la educación de calidad en zonas marginadas de tres entidades federativas: Distrito Federal, Chiapas y Yucatán. Para lograrlo, se capacitó a 9,000 maestros y 650 instructores comunitarios para brindar una educación de mejor calidad en sus escuelas.

Hoy en día 480,000 niños reciben educación de calidad en sus escuelas gracias a prácticas innovadoras de enseñanza respetuosas de la interculturalidad que caracteriza a México.

Gracias a la alianza entre UNICEF y Grupo Financiero Santander, al iniciar 2005 también se brindó apoyo a las víctimas infantiles del Tsunami que devastó una zona de Asia.





Santander en México tiene muy claro su compromiso con proyectos que benefician a la sociedad y cuentan con el respaldo de instituciones de probada solidez y eficiencia.

Tú ayuda significará mucho para miles de nuestros hermanos del Sureste

*Donar 5 pesos
hará la diferencia*

unicef

Santander
El Valor de las Ideas

The advertisement features a background image of a flooded street with people and a boat. The text is in Spanish, promoting a 5 peso donation to UNICEF for disaster relief in the Southeast. The Santander logo and slogan are also present.

Quítate cinco pesos de encima, Grupo Financiero Santander y sus clientes donaron casi 10 millones de pesos para apoyar las labores de UNICEF en esta situación de emergencia, asegurando el pronto retorno de todos los niños a la escuela, así como las condiciones mínimas para su recuperación emocional en los albergues.



Algunos meses después se repitió el mismo esquema ante la situación de emergencia que trajeron consigo los huracanes Stan y Vilma al afectar severamente las costas del sur de México, principalmente en los estados de Chiapas, Yucatán y Quintana Roo.

Siguiendo la misma mecánica en los cajeros automáticos, pero ahora con la invitación *Quítate cinco pesos de encima*, Grupo Financiero Santander y sus clientes donaron casi 10 millones de pesos para apoyar las labores de UNICEF en esta situación de emergencia, asegurando el pronto retorno de todos los niños a la escuela, así como las condiciones mínimas para su recuperación emocional en los albergues.

Nada de esto hubiera sido posible sin la mancuerna con nuestros clientes; ellos entienden tan bien como nosotros que dar es, más que nada, un privilegio.

Colecta de ropa para niños de la calle

A iniciativa de un grupo de jóvenes pertenecientes al programa de *Nuevos Talentos*, el personal del Edificio Corporativo de Santa Fe participó en 2005 en una colecta de ropa para niños de la calle.

La convocatoria, enviada a través de un correo electrónico dirigido a los colaboradores que laboran en Santa Fe, contenía un significativo mensaje: *"Ayúdanos a brindar un poco de calor"*, que logró mover la generosidad de muchos.

Las prendas recolectadas fueron entregadas por un grupo de voluntarios, fundamentalmente en el área del Metro Hidalgo, en donde se concentra una numerosa población de niños de la calle.

Acciones en pro del medio ambiente

Si hay un tema que se relaciona de inmediato con la sustentabilidad es, sin duda, el medio ambiente. Y es que la sustentabilidad nos exige que el uso de los bienes naturales ocurra según la lógica de la naturaleza: trabajando con ella y no en su contra.

Esto significa apoyarse en la sabiduría que nos brinda, atendiendo la realidad ecológica con el mismo interés y empeño que exigen las realidades económica y geopolítica.

En Grupo Financiero Santander nos interesa garantizar la preservación del medio ambiente, no sólo llevando a cabo acciones concretas en nuestros edificios y sus entornos, sino también contribuyendo a fomentar una cultura ambiental responsable y ejerciendo una influencia positiva entre nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Estamos empeñados, ante todo, en reducir en lo posible el impacto de nuestras operaciones sobre el medio ambiente. Y para ello seguimos funcionando de acuerdo con nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA), basado en el cumplimiento de la legislación ambiental de los procesos productivos y, sobre todo, en el convencimiento de estar actuando de una manera responsable.



Desempeño ambiental

En los edificios corporativos y sucursales de Santander ubicados en toda la República Mexicana se procura, en la mayor medida posible, cuidar los recursos y atender con responsabilidad los temas relacionados con el medio ambiente.

Así, damos prioridad a:

- El consumo racional de recursos naturales (energía eléctrica, agua y gas).
- La protección de ecosistemas mediante el reciclado de papel.
- El manejo eficiente de recursos.

Concretamente, en el Edificio Corporativo de Santa Fe, en la Ciudad

de México, se lleva a cabo el monitoreo de indicadores que miden el desempeño ambiental, básicamente emisiones de GEI (Gases Efecto Invernadero), consumo de recursos naturales, manejo de residuos y protección al medio ambiente.

**Grupo Financiero Santander
Desempeño Ambiental durante 2005**

Concepto	Reducción %
Consumo de energía eléctrica	1%
Consumo de agua	8%
Consumo de gas	21%
Consumo de papel	32%



Apoyo a diversas organizaciones

Como todos los años, en 2005 Grupo Financiero Santander otorgó generosos donativos a instituciones que cuentan con proyectos encaminados a mejorar la calidad de vida de las personas a través del cuidado al medio ambiente.

Tal es el caso del *Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América, A.C.* (Ciceana), una organización no gubernamental sin fines de lucro que trabaja para fomentar el avance de una cultura que favorezca el desarrollo sustentable, muy cerca de organismos gubernamentales, académicos y sociales.

La misión primordial del Ciceana es poner al alcance de niños, jóvenes, maestros, estudiantes, profesionistas, familias y grupos con necesidades específicas, la información y los conocimientos necesarios para que adopten una actitud acorde con el desarrollo sustentable, buscando la participación activa encaminada a la toma de decisiones. Esto se hace a través de actividades, cursos, talleres, conferencias y asesorías en proyectos técnicos enmarcados en varios programas, como el espacio ambiental "El Semillero", el centro de información ambiental, así como diversos proyectos de ecología, educación continua y programas especiales.

Grupo Financiero Santander también proporciona apoyo económico al proyecto de la *Agrupación Sierra Madre*, una organización conservacionista fundada en 1989 que funciona mediante vínculos con diferentes sectores de la sociedad –individuos, empresas, institutos de investigación, organizaciones no gubernamentales y dependencias del gobierno– afines a su objetivo de revalorizar y proteger las riquezas biológicas y ecológicas de México.

La tarea realizada por Sierra Madre está dirigida a difundir el valor de la biodiversidad y a generar conciencia sobre los problemas ambientales y sus posibles soluciones, promoviendo el uso adecuado de los recursos naturales a fin de ofrecer opciones para alcanzar un desarrollo sustentable.

Desde su origen, Sierra Madre desarrolló una campaña, *Unidos para la conservación*, que vincula a la iniciativa privada con las organizaciones conservacionistas y el sector académico.

Hoy en día y gracias a su éxito, *Unidos para la conservación* se ha consolidado como una asociación civil no lucrativa, una de las principales organizaciones mexicanas que trabajan en la conservación y manejo de especies prioritarias y de sus respectivos ecosistemas en todo el país.

El círculo se amplía desde adentro

Conociendo la importancia del cuidado al medio ambiente, Santander también busca hacer una labor de concienciación con sus colaboradores.

Para ello, cuenta con la contribución mensual de Sustenta Soluciones –un despacho especializado en temas de preservación del medio ambiente– en la revista interna corporativa. Este medio de comunicación se distribuye cada mes entre el personal, tanto en su modalidad impresa como a través de la Intranet corporativa.

Expertos en estrategia ambiental, Sustenta promueve productos y servicios que buscan ayudar a sus clientes a generar valor agregado y desarrollar buenos negocios al implementar estrategias, campañas y programas ambientales que conduzcan a sus organizaciones hacia una mayor rentabilidad y fidelidad con sus clientes.

Pero, sobre todo, los consultores de Sustenta buscan crear conciencia sobre la importancia de reducir el impacto generado en el medio ambiente, tanto a nivel personal como organizacional, para restaurar la calidad de nuestro entorno natural.

El sentido de dar

Grupo Financiero Santander tiene muy claro su compromiso con proyectos que benefician a la sociedad y cuentan con el respaldo de instituciones de probada solidez y eficiencia. Por lo mismo, en el año 2005 realizó donativos a las siguientes instituciones:

- Cruz Roja Mexicana
- Teletón, a nombre del Fideicomiso Por los Niños de México
- Criver (Centro de Rehabilitación Infantil de Veracruz), a nombre del Fideicomiso Por los Niños de México.
- Centros Culturales de México, A.C.
- Consejo Coordinador Empresarial.
- Fondo Patrimonial en Beneficio del Colegio de México.
- Patronado de Apoyo Centro Integral Familiar, A.C.
- Investigaciones y Estudios Superiores, S.C.

El círculo se amplía desde adentro Conociendo la importancia del cuidado al medio ambiente, Grupo Financiero Santander también busca hacer una labor de concienciación con sus colaboradores.

Pacto Mundial de Naciones Unidas

La entidad matriz se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2002. Posteriormente, otros Bancos del Grupo como Santander en México, se han adherido a este movimiento de defensa de los derechos humanos, las normas laborales, la defensa del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En su desarrollo, el Banco ha pedido a sus principales proveedores un compromiso explícito de promoción de los diez principios del Pacto Mundial que se citan a continuación con detalle de su correspondencia a los indicadores GRI:

Derechos Humanos

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, dentro de su ámbito de influencia HR1, HR2, HR3, HR4
- Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos HR2, HR3

Derechos Laborales

- Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva HR5, LA3, LA4
- Apoyar la eliminación del trabajo forzoso o realizado bajo coacción HR7
- Apoyar la erradicación del trabajo infantil HR6
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo HR4, LA10, LA11

Derechos Medioambientales

- Mantener un enfoque preventivo que favorezca al medioambiente EN1-EN16
- Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental EN1-EN16
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente EN17

Lucha contra la corrupción

- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno SO2

Objetivos del Milenio

Grupo Santander ha asumido los Objetivos del Milenio mediante la realización y desarrollo de acciones propias. Las actuaciones de Responsabilidad Social Corporativa recogidas en esta memoria pretenden incidir, de manera directa o indirecta, en la consecución de los Objetivos del Milenio planteados en la Declaración del Milenio de Naciones Unidas:

- Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- Lograr la enseñanza primaria universal
- Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
- Reducir la mortalidad infantil
- Mejorar la salud materna
- Combatir el Sida, el paludismo y otras enfermedades
- Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
- Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

UNEP-Fi

Santander participa en la iniciativa para instituciones financieras del programa de Naciones Unidas para el medio ambiente (UNEP-Fi) cuyo objetivo es promover el respeto al medio ambiente y la sostenibilidad de las empresas financieras.

El orgullo de ser socialmente responsables

Por su buen desempeño como empresas socialmente responsables en 2005, tanto Grupo Financiero Santander como Altec México –la empresa de Grupo Santander que desde la ciudad de Querétaro brinda servicios informáticos de alta calidad–, recibieron de parte del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) sus respectivos Distintivos ESR 2006.

Grupo Financiero Santander recibió el reconocimiento por segundo año consecutivo, mientras que Altec México apareció en la lista de las empresas socialmente responsables por vez primera.



Para ambas significa el reconocimiento de que, más allá de su actividad lucrativa, han impulsado prácticas a favor de la sociedad. Para ello, debieron recopilar la referencia comprobatoria de los 120 indicadores de Responsabilidad Social Empresarial que exige el Cemefi y someterse al diagnóstico sobre su desempeño en cuatro áreas básicas: ética empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad, y cuidado y preservación del medio ambiente.

El reconocimiento implica que, tanto Santander como Altec México, podrán ostentar el Distintivo ESR® durante un año en su imagen corporativa, publicidad, instalaciones, vehículos y productos.

Pero sobre todo, los Distintivos ESR 2006 otorgados a Grupo Financiero Santander y a Altec México significan que ambas empresas asumen voluntaria y públicamente el compromiso de una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio.



Certificación ISO 14001 al Edificio Corporativo Santa Fe

En 2004 Grupo Financiero Santander fue la primera entidad de su sector que conseguía el Certificado Ambiental ISO 14001 de parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) para su sede en Santa Fe, en la Ciudad de México. Y, con mucho orgullo, en 2005 logramos la recertificación.

El Certificado pone en evidencia el compromiso de largo plazo de la institución con el medio ambiente, dentro de los parámetros establecidos en nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) vigente desde el año 2004.



Premio a la innovación de productos

La prestigiosa revista especializada en negocios y finanzas *Mundo Ejecutivo* reconoció a Grupo Financiero Santander como una de las empresas más innovadoras de México al entregarle el Premio Mundo 2005 en la categoría *Productos más innovadores del mercado*.

Este reconocimiento se dio a dos de nuestros *hits* comerciales: la Súper Cuenta Universitaria y la Tarjeta de Crédito Universitaria, que demuestran el valor que los jóvenes tienen para la institución. Y en los años venideros seguiremos esmerándonos en ofrecer productos diseñados especialmente para los jóvenes universitarios.

Distintivo H al restaurante empresarial del Edificio Corporativo Santa Fe

Por cumplir con excelentes prácticas de higiene y sanidad en el manejo de los alimentos y bebidas que ahí se sirven, el restaurante empresarial del Edificio Corporativo Santa Fe obtuvo por segundo año consecutivo el Distintivo H.

El Distintivo H es una norma mexicana, otorgada por las Secretarías de Turismo y Salud y verificada por un prestigiado organismo nacional de normalización y certificación (Normex), que se aplica a los establecimientos fijos dedicados a servir alimentos y bebidas.

Durante su vigencia de un año, el reconocimiento puede ser expuesto a la vista de los comensales.





Grupo Financiero Santander, S.A.
Prol. Paseo de la Reforma No.500,
Col. Lomas de Santa Fe, México, D.F.
Tel. 52(55) 52 57 8000
www.santander.com

