

BANCO SANTANDER S.A./GRUPO SANTANDER (Santander)

1. Datos generales

Productos/servicios

En el ejercicio 2013, el Banco Santander ofrece a sus clientes los siguientes productos/servicios:

- Identificados por la compañía: Banca Comercial, Banca Mayorista, Gestión de Activos y Seguros.
- Identificados adicionalmente en el listado de compañías del grupo: Gestión de Leasing y Renting, Titulización, Inmobiliaria, Arrendamiento de aeronaves, Servicios Informáticos, Comercio electrónico, Química, Productos Sanitarios, Explotación agrícola y ganadera, Asesoramiento, Factoring, Tarjetas, Concesión de Autopistas, Electrodomésticos, Compra-Venta de metales preciosos, Explotación de energía, Gestión de Empresas.

Alcance geográfico

En el ejercicio 2013, el Banco Santander opera o tiene presencia en los siguientes países y territorios:

Alemania, Angola, Arabia Saudí, Argentina, Austria, Bahamas, Bélgica, Brasil, China, Chile, Colombia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Guinea Bissau, Guernsey, Holanda, Irlanda, Islas Caimán, Isla de Man, Italia, Jersey, Luxemburgo, Marruecos, México, Noruega, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Suiza, Uruguay.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, el Banco Santander informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- Dow Jones Sustainability
- Ethibel

Normativa Internacional

En el ejercicio 2013, el Banco Santander informa sobre su compromiso con respecto a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo sobre empresas multinacionales y la Política social.
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto
- Normas ONU E. Multinacionales

Estándares voluntarios

En el ejercicio 2013, el Banco Santander informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Código Conthe
- Global Compact
- Guía Directrices OCDE E. Multinacionales
- Principios de Ecuador (Entidades Financieras)
- UNEP Finance Initiative
- Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)
- Carbon Disclosure Project
- Banking & Environment Initiative
- Grupo Wolfsberg
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- Grupo de trabajo de ganadería sostenible

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013	MS
INFORME ANUAL 2013	IA
INFORME DE AUDITORÍA Y CUENTAS ANUALES 2013	IACA
INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2013	IGC
ESTATUTOS DE BANCO SANTANDER S.A.	ES
INFORME DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES	ICNR
POLÍTICA SOCIAL Y AMBIENTAL	PSA
POLÍTICA DE GRUPO SANTANDER EN DERECHOS HUMANOS	PDDHH
CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA	CGC

2. Tablas de resultados

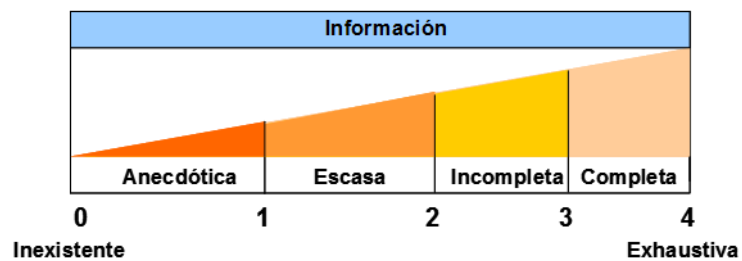
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,07
DERECHOS HUMANOS	0,74
COMUNIDAD	1,20
CORRUPCIÓN	2,00
CONSUMO	1,38
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,23
TOTAL EMPRESA	1,27

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,28
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,23

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

El Banco Santander es la mayor entidad financiera de España y de la Eurozona. Se trata de un banco global y multinacional, cuya actividad principal es la banca comercial, la cual comprende la banca de particulares, de empresas y financiación al consumo. El negocio de banca comercial aportó el 87% de los ingresos del Grupo en 2013.¹ A su vez, el Banco Santander es la entidad más importante del Grupo Santander, un grupo bancario formado por entidades financieras que realizan actividades de diversa índole, incluyendo la banca mayorista y la gestión de activos y seguros (véase el apartado 1 para mayor información).

El Grupo Santander presenta una gran diversificación geográfica. Su presencia se centra en diez mercados principales: España, Alemania, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Chile, Argentina y Estados Unidos². Además, tiene una cuota de mercado significativa en Uruguay y Puerto Rico, y presencia en China a través del negocio de banca mayorista y de financiación al consumo³. Los tres países del Grupo con mayor número de clientes son Brasil (28% del total), Reino Unido (24% del total) y España (15% del total).⁴ En 2013, el incremento del número de clientes fue especialmente importante en Brasil y México, donde el Santander apuesta por la expansión, así como en Polonia, debido a la integración de los clientes procedentes de Kredyt Bank.⁵

Tanto la diversificación geográfica como la de productos exponen al Grupo Santander a un elevado número de riesgos desde una perspectiva de sostenibilidad. El Grupo Santander reporta que su política de riesgos está "*orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible para el conjunto de sus riesgos, constituyendo su modelo de gestión de riesgos un factor clave para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo*".⁶ El informe de sostenibilidad del Banco Santander se centra en el Gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo. El objetivo del Grupo en materia de reputación es identificar los riesgos, reducir su probabilidad y mitigar su eventual impacto.⁷ En lo que respecta al cumplimiento normativo los objetivos del Grupo son por un lado, minimizar la probabilidad de que se produzcan irregularidades y por otro que las irregularidades que eventualmente pudieran producirse se identifiquen, se reporten y se resuelven con celeridad.⁸

No obstante, el Banco Santander tiene presencia en países con riesgos sociales y ambientales altos o extremo. Así, China, Colombia, México, Paraguay, Perú, Arabia Saudita, Guinea Bissau, Marruecos y Angola están catalogados como de alto y extremo riesgo en la vulneración de los derechos humanos según el Atlas Mundial de Riesgos elaborado por la empresa de riesgos Maplecroft. En tales países es de destacar la represión de la libertad de expresión y disidencia social por parte de las fuerzas de seguridad en regímenes opresivos, así como, la apropiación de tierras en países ricos en recursos naturales y la vulneración del derecho de consulta de los pueblos indígenas. Si orientamos nuestro enfoque hacia la discriminación, y más concretamente hacia la disparidad de género, de acuerdo con el *Global Gender Gap Index* elaborado por el Foro Económico Mundial⁹, China, Arabia Saudí, Marruecos, Brasil, Chile, Colombia, México Paraguay, Perú o Uruguay presenta también riesgos altos o extremos. Un análisis respecto a los derechos de los trabajadores muestra que, nuevamente, China, Arabia Saudí, Marruecos, Argentina, Colombia, México, Panamá y Perú, suponen un riesgo extremo

¹ IA p. 29.

² IA. p.34.

³ Ibid.

⁴ IA p.28.

⁵ Ibid.

⁶ IA. p.168.

⁷ IS p.18.

⁸ Ibid.

⁹ Informe sobre la brecha de género mundial del WEF. Pretende medir la división de los recursos políticos, económicos y sociales entre las mujeres y los hombres, independiente del tamaño de la economía de cada país. El índice abarca puntuaciones desde 0,5 (donde hay más brecha de género) a 1 (donde no existe dicha brecha).

según el Índice Global de los Derechos de la CSI¹⁰. Respecto al riesgo de corrupción, Transparencia Internacional reporta un riesgo alto o extremo en China, Arabia Saudita, Angola, Guinea Bissau, Marruecos, Argentina, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú o Panamá¹¹. Finalmente, si analizamos un aspecto más ambiental y concretamente en relación al cambio climático, China, Argentina, Colombia, Paraguay, Perú, España presentan un riesgo alto o extremo de acuerdo con Índice de Cambio Climático elaborado por Germanwatch¹².

De los párrafos anteriores se desprende que, la expansión del grupo en 2013 coincide con países que son catalogados recurrentemente como de riesgos sociales o ambientales altos o extremos, entre ellos China, México, Uruguay, Brasil. A pesar de ello, el Banco Santander no reporta públicamente sobre la identificación de riesgos en tales países, ni en el informe de sostenibilidad 2013, ni en el correspondiente informe de revisión independiente. El Banco Santander no realiza tampoco un mapeo explícito por la financiación de actividades y empresas, así como con su actividad corporativa. Ello podría entrar en contradicción con el objetivo de mantener un perfil medio-bajo de riesgos.

En el ejercicio 2013 no se han encontrado nuevas evidencias o denuncias sobre riesgos relativos de la operativa en territorios ricos en recursos naturales y biodiversidad, en los que habitan comunidades indígenas, y en aquellos con altas tasas de pobreza y desigualdad, que sí se han identificado en años anteriores. No obstante, el Santander continúa aportando financiación a megaproyectos que han sido ampliamente cuestionados por sus impactos ambientales y sobre los derechos humanos de acuerdo con fuentes externas consultadas. Entre ellos, cabe destacar la financiación de represas en Brasil, en particular las del Río Madera¹³, y que han sido expuestas en informes anteriores realizados por el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. No existe evidencia que el Banco haya tomado ninguna acción al respecto con el objetivo de mitigar o remediar los riesgos. Notorio es también el caso de la granja de cerdos en el Valle del Huasco de la empresa Agrosuper, generadora de una crisis sanitaria en la comarca¹⁴ y en la que el Banco Santander es uno de los principales prestamistas¹⁵. También debe hacerse referencia a la financiación de la empresa petrolera *Pacific Rubiales* en Perú, que amenaza la supervivencia de los la Tribu Matsés. Apoyados por la ONG *Survival International*, la Tribu Matsés ha pedido a las empresas que financian el proyecto, entre ellas el Banco Santander la retirada del apoyo financiero¹⁶.

Asimismo se mantienen las consideraciones reportadas en 2012 sobre la operativa en el contexto de crisis económica, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana generalizada en la banca, como el entorno de desempeño de la entidad en Europa y Estados Unidos¹⁷. En el caso español se mantienen en 2013 los diversos factores críticos para el sector financiero que habían sido identificados en 2012, que pueden extrapolarse a la situación en otros países en los que opera Santander: Sobreendeudamiento de las familias y empresas españolas procedente en el 90% del préstamos y créditos hipotecarios¹⁸, y la correspondiente

¹⁰ El Índice Global de los Derechos de la CSI clasifica 139 países con relación a 97 indicadores internacionalmente reconocidos, a fin de evaluar dónde están mejor protegidos, en la ley y en la práctica, los derechos de los trabajadores y trabajadoras. La puntuación abarca desde 5+ (las peores condiciones laborales) a 1 (las mejores).

¹¹ El Índice de Percepción de Corrupción se basa (mediante encuestas) en la percepción de la corrupción en las instituciones públicas como los partidos políticos, la policía y los sistemas judiciales. La calificación se mide de mayor a menor, el 100 significa que un país está libre de corrupción y 0 indica que los sectores públicos de un país son corruptos.

¹² El índice de cambio climático indica el nivel de exposición y vulnerabilidad a los eventos extremos, que los países deberían tener en cuenta como una advertencia y así estar preparados para los más frecuentes y/o más severos eventos en el futuro. La puntuación menor es 10,33 (el que más riesgo tiene) a 126,17 (los que menos).

¹³ Véase ODG (2010): "El complejo del Río Madera. Un caso de anticooperación española". Observatorio de la Deuda en la Globalización y Cátedra Unesco de Sostenibilidad, Universidad Politécnica de Cataluña.

¹⁴ Declaraciones del Ministro de Salud chileno en su visita a la zona el 21 de mayo de 2012.

¹⁵ Véase el informe citado en la nota 2 y los Estados Financieros 2011 y 2012 de Agrosuper S.A. y subsidiarias. http://www.agrosuper.com/wp-content/uploads/2013/03/Estados_financieros_PDF2012.pdf

¹⁶ Para más información, véase <http://www.survivalinternational.org/news/9329>

¹⁷ Véase, ADICAE, La Situación de Endeudamiento y Sobreendeudamiento Financiero de las Familias en la Actual Situación de Crisis Económica y del Crédito, http://adicae.net/archivos/publicaciones/Dictamen_ADICAE_CCU_sobreendeudamiento.pdf

¹⁸ Defensor del Pueblo, Crisis Económica y Deudores Hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo (actualización 9 abril de 2012),

http://webcache.googleusercontent.com/search?hl=en&q=cache:xq2RRIXO74kJ:http://www.defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/monografico/Documentacion/informe_deudores_hipotecarios.pdf%2BCrisisecon%C3%B3mica+y+deudores+hipotecarios:+actuaciones+y+propuestas+del+Defensor+del+Pueblo&&ct=clnk

restricción de crédito¹⁹; El alto número de desahucios de viviendas familiares²⁰; La intensa desaparición de empresas y empleo, exacerbada por la exclusión crediticia de la pyme²¹.

También perduran una serie de riesgos globales identificados en 2012 que afectan a la actividad bancaria como el blanqueo de capitales, que mueve entre un 3% y un 5% del Producto Bruto Mundial²², lo que se traduce en cuota de poder económico, institucional y político del crimen organizado. Las crisis alimentarias vinculadas a la especulación con *commodities*, cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008²³. La financiación de armamento, y en concreto armas controvertidas²⁴. Impacto ambiental 'financiado' a través del Project Finance y otras fórmulas de crédito o inversión a proyectos y empresas, con importancia especial del impacto en la emisión de gases de efecto invernadero²⁵. Y las operaciones financieras con deuda pública, que han generado tanta desestabilización social en países en desarrollo (y también desarrollados) que la UNCTAD²⁶ lanzó en enero de 2012 los Principios sobre Promoción de Otorgamiento y Toma Responsables de Préstamos Soberanos, por la "necesidad de que los acreedores y deudores compartan la responsabilidad en prevenir situaciones de deuda insostenibles".

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En el Informe de Sostenibilidad de 2013 el Banco Santander realiza una exposición de su compromiso con la sociedad. No obstante, no hace referencia a la política fiscal del Grupo, así como no existe mención a los tributos devengados, ni en términos absolutos ni detallados en los diferentes países en los que opera. Para consultar dicha información, hay que recurrir al Informe de Auditoría y Cuentas de 2013, un documento auditado. El Informe de Auditoría y Cuentas es un documento técnico y complejo, lo que dificulta la obtención de información relevante por parte de la sociedad en general y los grupos de interés del banco en particular, como podría ser por ejemplo, el importe pagado por el Banco Santander en concepto del Impuesto de Sociedades. Por lo tanto, sería aconsejable que el Banco Santander incluyera en sus próximas memorias información relativa a la implementación de normas y principios sobre buena gobernanza fiscal (transparencia, intercambio de información y competencia leal en materia fiscal), en línea con las recomendaciones de la Unión Europea²⁷.

En lo que concierne a la recepción de subvenciones y su detalle por país, el Banco Santander no hace la más mínima referencia, ni en el Informe de Sostenibilidad de 2013 ni en el Informe

¹⁹Véase Banco de España, Informe Anual 2013.

²⁰ En España, la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) estima, según datos del Consejo General del Poder Judicial, que entre 2008 y finales de 2012 se produjeron 362.776 lanzamientos o desahucios. 2007 – 2012: Retrospectiva sobre Desahucios y Ejecuciones Hipotecarias en España, Estadísticas Oficiales e Indicadores. Ada Colau y Adrià Alemany. Enero 2013. Esto ha llevado a que en marzo del 2012 se aprobara el Real decreto ley de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, que incluye un Código de Buenas Prácticas Bancarias, de adhesión voluntaria para los bancos, en el que se contemplan medidas excepcionales para la resolución de los impagos procedentes de personas por debajo del umbral de exclusión social. En 2013 el número de desahucios sigue una tendencia al alza: http://economia.elpais.com/economia/2014/01/28/actualidad/1390909956_848206.html

²¹ Para más datos, véase por ejemplo Banco de España (2012): Boletín económico, abril 2012. Encuesta del BCE sobre el acceso de las pymes a la financiación. 10 de abril de 2012.

²² Estimaciones del Fondo Monetario Internacional recogidas por Juan Miguel del Cid (2009): 'La prevención del blanqueo de capitales: una aproximación en el contexto de la UE'. ARI Nº 103/2009. Fecha: 25/06/2009. Real Instituto Elcano.

²³ Recientemente se han dado dos periodos de hambruna extrema, en 2008 y 2011. Durante la crisis de 2008 se estimó que la cifra de personas con hambre aumentó en 115 millones, 55 de ellas niños. (Ángeles Sánchez Díez y José Luis Vivero Pol (2011): La alimentación y la seguridad alimentaria mundial. Capítulo 5 de LA ECONOMÍA MUNDIAL EN TRANSFORMACIÓN. García de la Cruz, J. M., Durán Romero, G. & Sánchez Díaz, A. (coords.). Ed. Paraninfo.)

²⁴ Entre 2007 y 2011 la banca concedió financiación a la industria armamentística española por un valor de 1.372 millones de euros (SETEM 2012, "Inversiones que son la bomba. Negocios de la banca con empresas españolas de armamento"). En 2012 aún 43.000 millones de dólares seguían invertidos por parte del sector financiero público y privado para la financiación de productores de bombas de racimo. IKV Pax Christi y FairFin (2012) "Worldwide Investments in Cluster Munitions: A shared responsibility".

²⁵ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG.

²⁶ Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

²⁷ Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la sostenibilidad social de las empresas.

Anual de Cuentas Auditadas de 2013. Públicamente, el Santander defiende a través de las declaraciones de su presidente no haber recibido ayudas públicas durante el periodo de crisis²⁸.

Otro aspecto clave de la RSC y fiscalidad que es necesario analizar es la actuación del Grupo Santander en paraísos fiscales. A continuación se incluye una tabla que identifica las sociedades pertenecientes al Grupo Santander domiciliadas en territorios considerados off-shore de acuerdo con la metodología del Observatorio de RSC:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Banco Santander Bahamas International Limited	Bahamas	Banca
Optimal Multiadvisors Ltd / Optimal Strategic US Equity Series (consolidado)	Bahamas	Gestora de fondos
Santander Bank & Trust Ltd.	Bahamas	Banca
Santander Investment Bank Limited	Bahamas	Banca
Santander Investment Limited	Bahamas	Sociedad de valores
Abbey National Securities Inc	Estados Unidos (Delaware)	Sociedad de valores
Capital Street Delaware LP	Estados Unidos (Delaware)	
Capital Street Holdings, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Capital Street REIT Holdings, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
CCAP Auto Lease Ltd.	Estados Unidos (Delaware)	
Chrysler Capital Auto Receivable LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Drive Residual Holdings GP LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Drive Residual Holdings LP	Estados Unidos (Delaware)	
Drive Trademark Holdings LP	Estados Unidos (Delaware)	
Franklin Acquisition Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Independence Community Bank Corp.	Estados Unidos (Delaware)	
Independence Community Commercial Reinvestment Corp.	Estados Unidos (Delaware)	
Meridian Capital Group, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
PBE Companies, LLC	Estados Unidos (Delaware)	Inmobiliaria
Punta Lima, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer ABS 1 Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	

²⁸ Véase por ejemplo: Botín presume en Brasil de no haber recibido ayudas públicas en ningún país”, 13/09/2013, <http://www.expansion.com/2013/09/13/empresas/banca/1379058489.html> y “Botín recuerda que el Santander no ha recibido ayudas públicas”, 31/01/2012 <http://www.elboletin.com/index.php?noticia=48113&name=Econom>; y “Botín presume en Brasil de no haber recibido ayudas públicas en ningún país”, 13/09/2013, <http://www.expansion.com/2013/09/13/empresas/banca/1379058489.html>

Santander Consumer Auto Receivables Funding 2011-A LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B1 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B2 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B3 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-L1 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Captive Auto Funding 5 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Captive Auto Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Credit Funding I LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Funding 3 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Funding 5 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 10 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 11 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 3 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 4 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 7 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 9 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer USA, Inc	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Drive Auto Receivables LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Finance 2012-1 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Insurance Agency, US, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Investment Securities, Inc	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Leasing, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Shiloh III Wind Project, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
SOV APEX LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Community Development Company	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Delaware Investment Corporation	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Lease Holdings, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Real Estate Investment Trust	Estados Unidos (Delaware)	Financiera
Sovereign REIT Holdings, Inc.	Estados Unidos (Delaware)	
Banesto Holdings, Ltd.	Guernsey	Inversión mobiliaria

Carfax (Guernsey) Limited	Guernsey	Correduría seguros
Santander Consumer Finance Benelux B.V	Holanda	
Santander Financial Products plc	Irlanda	Financiera
Santander Insurance Europe Limited	Irlanda	Correduría seguros
Santander Insurance Life Limited	Irlanda	Correduría seguros
Totta (Ireland), PLC	Irlanda	Financiera
ALIL Services limited (Anteriormente conocida como Alliance & Leicester International Limited)	Isla de Man	Banca
Serfin International Bank and Trust, Limited	Islas Caimán	Banca
Totta & Açores Financing, Limited	Islas Caimán	Financiera
A & L CF (Jersey) Limited	Jersey	Leasing
Abbey National International Limited	Jersey	Banca
Capital Street S.A	Luxemburgo	
Imperial Holding S.C.A	Luxemburgo	Inversión mobiliaria
Santander Asset Management Luxembourg, S.A.	Luxemburgo	Gestora de fondos
Banco Santander S.A	Panamá	Sociedad de Valores
Banco Santander Puerto Rico	Puerto Rico	Banca
BST International Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Santander BanCorp	Puerto Rico	Sociedad de cartera
Santander Financial Services, Inc.	Puerto Rico	Sociedad de préstamos
Santander Overseas Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Santander Securities LLC	Puerto Rico	Sociedad de valores
Alcover AG	Suiza	seguros
Banco Santander (Suisse) SA	Suiza	Banca
Optimal Investment Services SA	Suiza	Gestora de fondos
Banco Santander, S.A.	Uruguay	Banca
Riobank International (Uruguay) SAIFE	Uruguay	Banca
Santander Seguros, S.A.	Uruguay	seguros
Socur, S.A.	Uruguay	Financiera

Conforme a la información recogida en 2013, el Grupo Santander posee 81 empresas fuera del territorio español y en países con menor presión fiscal. Respecto a 2012, ello supone un aumento de 2 empresas en números absolutos.

La información relativa a las entidades en territorios off-shore se ha obtenido del Informe de Auditoría de Cuentas Anuales de 2013²⁹. Ni en la Memoria Anual de 2013 ni el Informe de Sostenibilidad de 2013 existe mención a tales sociedades. Es aplicable nuevamente la recomendación relativa a la implementación de principios de buena gobernanza fiscal.

Por otro lado, es conveniente destacar que la información proporcionada por el banco presenta un sesgo claramente positivo, orientándose a minimizar la importancia de las sociedades presentes en paraísos fiscales. El Banco Santander, utiliza como referencia para determinar su presencia en territorios off-shore la clasificación realizada por la OCDE, que resulta ser menos restrictiva que la elaborada por Tax Justice Network o la de la Eurocámara. Asimismo, el Informe de Auditoría de Cuentas Anuales expresa la previsión que España firme en el futuro acuerdos de intercambio de información con Islas Cayman, Isla de Man, Jersey y Guernsey para dejar de considerarlos territorios de riesgo, por lo que entonces, de acuerdo con la información del proporcionada por el banco, "el Grupo Santander no mantendrá ninguna entidad en territorios off-shore"³⁰.

Asimismo, es importante resaltar el doble riesgo que entraña la presencia de entidades financieras en paraísos fiscales: por un lado, existe riesgo de elusión fiscal por parte de la propia empresa, es decir el riesgo que el Banco Santander eluda impuestos en los países en los que opera a través de sociedades radicadas en territorios off-shore. Por otro, debe considerarse el riesgo de elusión fiscal por parte de los clientes del Grupo Santander. Así, la presencia de sociedades del Grupo Santander en territorios con baja o nula fiscalidad para no residentes, puede facilitar también la operativa de sus clientes en tales territorios, clientes que a su vez presentan también un incremento del riesgo de elusión fiscal. A diferencia de otras empresas, los bancos tienen acceso a una inmensa cantidad de capital. Este capital puede ser utilizado como base para facilitar los mecanismos de evasión diseñados e implementados por otros de los que los bancos pueden beneficiarse, por ejemplo a través de la participación en los beneficios fiscales directamente o por condiciones de los préstamos más rentables³¹.

Además, es cada vez mayor el número de investigaciones que establecen una relación entre fiscalidad y derechos humanos, y más concretamente que consideran el impacto de la política fiscal y tributaria en el disfrute de los derechos humanos de las personas que viven en la pobreza³². Las investigaciones apuntan a que bajos niveles de ingreso fiscales nacionales, en particular, podrían ser un obstáculo importante para el cumplimiento de la obligación del Estado de garantizar los derechos humanos.

El informe de la OCDE de 2009 "*Building Transparent Tax Compliance by Banks*" resalta el papel crítico del sector bancario en el desarrollo de sistemas fiscales transparentes y efectivos.³³ La OCDE sostiene que, el conocimiento sobre el sistema fiscal y su interacción con los clientes, sitúa al sector bancario en una posición de responsabilidad única. El informe de la OCDE señala específicamente que los bancos deben ser alentados a ofrecer un grado de transparencia "por encima del mínimo legal requerido". Asimismo, dada la complejidad de los sistemas fiscales de los países en vías de desarrollo, es importante que los bancos que operan en esos países lo hagan de forma transparente y que tengan relaciones constructivas y de colaboración con las autoridades fiscales.

De esta forma, si bien la presencia de operaciones subsidiarias en paraísos fiscales no prueba la evasión o la elusión fiscal por sí misma, sí proporciona el tipo de la estructura internacional idónea para ello. Prueba de ello es que los paraísos fiscales han jugado un papel central en casi todos casos principales de evasión fiscal por parte de multinacionales.

²⁹ Pag. 210.

³⁰ Pag. 61.

³¹ Richard Brooks, The great tax robbery.

³² Véase, Relatora Especial sobre Extrema Pobreza y Derechos Humanos, Taxation Mayo 2014, UNDoc. A/HRC/26/28 y Human Rights o International Bar Association, Tax Abuses, Poverty and Human Rights - IBAHRI Task Force report (2014) disponible en: <http://www.ibanet.org/Article/Detail.aspx?ArticleUid=4A0CF930-A0D1-4784-8D09-F588DCDDFEA4>

³³ Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>

Hasta la fecha, ninguna de las declaraciones públicas hechas por el Banco Santander van más allá de un compromiso general de reducciones generales de la actividad en los paraísos fiscales. No existen criterios públicos que detallen lo que constituye un negocio legítimo y las razones que existen para realizar operaciones en estos territorios. En lo que respecta a las políticas adoptadas por el Banco, el Código General de Conducta del Banco Santander insta a los empleados a ejecutar el pago de impuestos obligatorio y legal en todos aquellos territorios donde se ubica el banco. Sin embargo, salvo esta referencia, no se ha encontrado ninguna mención sobre una política, compromiso, o estrategia fiscal corporativa, pese a que el Banco Santander cuenta con un sistema de gestión del riesgo reputacional y cumplimiento normativo muy sofisticados. Por todo ello se considera fundamental que, ante una amplia diversificación geográfica y de productos, que se establezcan de forma clara los parámetros de la política fiscal del Grupo Santander en línea con los principios de buena gobernanza fiscal.

4.2. Medioambiente

El Banco Santander expone en su Informe de Sostenibilidad un firme compromiso con el medio ambiente. En el informe se realiza una exposición detallada de su inversión en el medio ambiente y una identificación de su impacto a través un análisis de su huella ambiental.

El Banco Santander se ha adherido al Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto y a las principales iniciativas voluntarias en la materia, entre ellas, la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Carbon Disclosure Project o la Banking & Environment Initiative.

Asimismo, el Grupo Santander cuenta con una Política Social y Ambiental. En la misma se expone que el Grupo Santander "considera claves los aspectos sociales y ambientales en los procesos de análisis del riesgo y toma de decisión en sus operaciones de financiación".³⁴ Así, en los procesos de aprobación de financiación, la Política Social y Ambiental establece que las unidades de riesgos contemplarán, como un elemento más de análisis, consideraciones de tipo económico, social y ambiental en relación con el proyecto de financiación analizado.³⁵ También se establecen un listado de actividades que por su riesgo medioambiental no serán objeto de financiación, así como aquellas a las que se le presta especial atención. La Política Social y Ambiental se complementa con políticas sectoriales (defensa, forestal, energía y agua) que son nombradas como ejes del *Project Finance*. No obstante no están disponibles en la página web del Banco Santander, lo que sería altamente aconsejable.

Un claro déficit de la Política de Social y Ambiental es que el análisis de riesgos no engloba todas las operaciones, sino que se limita a aquellas de *project finance*, préstamos corporativos o préstamos puente con destino conocido. Falta además establecer un compromiso respecto a al reporte de las operaciones que han sido objeto de análisis, así como la cuantificación de resultados esperados. Ello se traduce en que la única información que se reporta en la Memoria de Sostenibilidad de 2013 es relativa a las operativas cubiertas por los Principios de Ecuador, lo que se deriva de la obligación de informar sobre la implementación de tales principios una vez la entidad se adhiere a los mismos. A pesar de ello, el Informe de Sostenibilidad de 2013 no establece que se haya rechazado ninguna operación de financiación por incumplimiento de los requisitos sociales y ambientales de acuerdo con los Principios del Ecuador. Sí se reporta la exigencia de planes de acción y mitigación de los impactos sociales y ambientales en algunas operaciones. Aún así, la información revisada presenta una brecha importante entre el grado de desglose del desempeño ambiental de la financiación concedida en Brasil y el resto de países. Sólo en Brasil se informa del número de proyectos analizados, 2066, de los cuales 37 recibieron la recomendación de ser rechazados. Se omite informar sobre el número de proyectos que

³⁴ Política Ambiental p.3.

³⁵ Ibid.

finalmente fueron rechazados. Tampoco se provee información sobre el volumen de financiación que el total de los proyectos suponen.

Es importante destacar también que la entidad se compromete a respetar la regulación ambiental de los países en los que opera, aunque no establece mínimos explícitos de cumplimiento para aquellos con regulaciones laxas, a lo que se remite a los Principios Ecuador. Sin embargo, los Principios Ecuador tienen un alcance reducido, pues sólo se aplican a la financiación de *proyectos con un costo de capital de US\$ 10 millones o superior*, lo que deja fuera una gran parte de la actividad financiera del Banco.

Si centramos nuestro foco de análisis en la banca comercial en España sí existe una mayor información cuantitativa y cualitativa sobre el análisis de riesgo ambiental realizado. Para ello, se utiliza una herramienta desarrollada por la propia entidad, VIDA. El Banco Santander reporta acerca de la evaluación y el seguimiento de los impactos identificados, pero no respecto a las medidas de prevención, como por ejemplo los parámetros por los que se deniega financiación. Así, en la Memoria de Sostenibilidad se informa que en 2013, la herramienta se aplicó a 44.048 clientes minoristas y corporativos, de los cuales el 86,5% es evaluado como riesgo medioambiental bajo o muy bajo. Se omite reportar sobre aquellos que fueron catalogados como de riesgo medio o alto.

Más completa es la información relativa a la huella ambiental, (certificaciones, residuos, consumo de materias primas y energía, etc.), en la que se incluyen referencias al número de empleados. La evolución presentada por la entidad es positiva en lo que se refiere a la reducción en el consumo de recursos y el aumento en el abastecimiento energético a través de energías renovables. No obstante, sería recomendable que dicha información se facilitara desglosada por países. Solamente se mencionan certificaciones ISO 14001 para dos edificios (uno en Santander y el otro en México), por lo que no queda claro si es el logro anual o se trata de las únicas certificaciones de este tipo en todo el grupo. Debería incluirse también información sobre procesos o sanciones ambientales, aunque sean inexistentes.

El Grupo Santander afirma que cuenta con Comité de cambio climático que tiene como objetivo identificar los riesgos y oportunidades de negocio en esta materia. Sin embargo se desconoce la composición de ese comité, si trabaja sobre un plan definido con objetivos y qué resultados ha tenido durante el ejercicio.

4.3. Protección de los derechos humanos

El Banco Santander adoptó en 2010 una política de derechos humanos. La política establece la posición de Santander en relación a los derechos humanos y establece los principios que inspiran su compromiso. La política se aplica a todas las actividades y sociedades del Santander, con independencia de naturaleza y lugar y se extiende a sus profesionales, clientes y proveedores y comunidades en las que ejerce su actividad. Se establece asimismo, que la política de derechos humanos está supeditada a la normativa nacional.

Sin embargo, la política es deficitaria respecto de la gestión o control de riesgos. Así, no se establece un sistema de identificación o evaluación de riesgos sobre los derechos humanos. La única evaluación de riesgo que menciona es a los Principios de Ecuador, la cual se relaciona principalmente con la evaluación de riesgos ambientales y ha sido objeto de amplia crítica en lo que concierne a derechos humanos³⁶. Asimismo, igual que sucedía con los impactos ambientales, no se indica en qué circunstancias se deniega una financiación por vulneración de los derechos humanos. Además, un concepto tan fundamental como el de "debida diligencia", sobretudo tras la aprobación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, no se recoge en los materiales analizados.

³⁶ Véase, Banktrack, Tiny Steps Forward on the Outside Job, Comments on the Equator Principles III (2012), disponible en: http://www.banktrack.org/manage/ems_files/download/121010_tiny_steps_forward_bt_comments_on_epiii_final_0_pdf/121010_tiny_steps_forward_bt_comments_on_epiii_final_0.pdf

No se incluye mención tampoco en la Política de Derechos Humanos a procesos de reparación. Tampoco se reporta en la Memoria de Sostenibilidad de 2013. Sólo se especifica la inexistencia de controversias dentro de la estructura corporativa respecto del trabajo infantil y forzado, temas que no son particularmente relevantes para el sector bancario directamente pero sí en su relación con terceros, teniendo en cuenta su operativa en países con un alto o extremo riesgos de vulneración de derechos humanos.

Relevante es también la relación con proveedores, de los cuales el 93% son locales y pertenecen a algunos países con alto riesgo en derechos humanos, que se nombran en el párrafo anterior. En la memoria de sostenibilidad de 2013 sólo se indica que se revisa su suscripción del Pacto mundial y se menciona que los que con catalogados 'de riesgo' se les valora. No obstante, no se proporciona información sobre los criterios que se utilizan para clasificar a un proveedor como de riesgo.

La política no establece tampoco referencia a las diferentes áreas geográficas en las que opera el Banco Santander. De acuerdo con el índice confeccionado por Maplecroft, este es el caso de China, Colombia, México, Paraguay o Perú, Arabia Saudita, Guinea Bissau, Marruecos y Angola. Así, en conformidad con la política de cumplimiento y reputación de la entidad, el Banco Santander debería considerar factores de riesgo como la represión de la libertad de expresión y disidencia social por parte de las fuerzas de seguridad en regímenes opresivos, así como, la apropiación de tierras en países ricos en recursos naturales y la vulneración del derecho de consulta de los pueblos indígenas. Si bien no existen evidencias de nuevos casos, el Banco Santander, todavía financia proyectos que pueden tener un alto impacto sobre los derechos humanos, como es el caso de la financiación de represas en Brasil, en particular las del Río Madera.³⁷ Especial hincapié se debería hacer en el análisis de riesgos que entrañan China, México, Uruguay o Brasil, dada la expansión en tales territorios. De esta forma, sería recomendable que el Banco Santander incluyera en su Política de Derechos Humanos el compromiso de realizar un análisis de riesgo diferenciado en las diversas zonas de actuación, teniendo en cuenta la diversidad geográfica y operativa del grupo y las actividades que pueden impactar sobre los derechos humanos.

Por otro lado, el Banco Santander expone en su página web que cuenta con políticas sectoriales en materia de defensa, energía, agua y forestal. La política de defensa establece que Banco Santander no financiará proyectos relativos a la fabricación, comercio o distribución de minas antipersona, bombas de racimo, armas nucleares y armas químicas o biológicas. Además, el Banco solicita a los clientes que pudieran estar relacionados con el sector, la firma de una declaración de conformidad con la política de defensa.

Sin embargo, según el informe *Don't bank on the bomb* (No inviertas en la bomba)³⁸, publicado por la International Campaign to Abolish Nuclear Weapons (ICAN) y la ONG holandesa IKV Pax Christi, que expone las inversiones de 298 entidades financieras en 27 empresas que tienen actividades en relación directa con las bombas nucleares entre los que se encuentra el Banco Santander: Boeing, EADS, Fluor, General Dynamics, Honeywell International, Rolls-Royce, Safran y Thales. Sería deseable que el Grupo Santander hiciera mención a este estudio y expresase su posición al respecto en la memoria de sostenibilidad.

Por su parte, la política de energía, agua y forestal son de aplicación a las operaciones de los Principios Ecuador, con las restricciones ya expuestas que esto conlleva. No obstante, las políticas sectoriales no están disponibles online en la página web del Banco Santander. Sería por tanto recomendable, en aras de una mayor transparencia la publicitación de las mismas.

Por último, es importante destacar también que la Política de Derechos Humanos no contiene un compromiso sobre la identificación y control del riesgo, así como tampoco una obligación de

³⁷ Véase ODG (2010): "El complejo del Río Madera. Un caso de anticooperación española". Observatorio de la Deuda en la Globalización y Cátedra Unesco de Sostenibilidad, Universidad Politécnica de Cataluña.

³⁸ No inviertas en la bomba. <http://www.dontbankonthebomb.com/wp-content/uploads/2013/10/DBOTB2013-FINAL.pdf>

reportar sobre las posibles actividades financiadas por el banco que tengan un efecto adverso para los derechos humanos. La inclusión de tales principios alinearía en mayor medida la Política de Derechos Humanos del Banco Santander con los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, que como ya se ha mencionado son el desarrollo más importante en la temática de empresas y derechos humanos, convirtiéndose también en el estándar internacional de referencia, siendo implementado por parte de gobiernos, empresas y sociedad civil. En el mismo sentido, sería recomendable que el Banco Santander se uniera al Thun Group, una iniciativa sectorial formada por distintas entidades bancarias europeas con el fin de promover los derechos humanos del sector financiero desde el marco de los Principios Rectores. El Thun Group aprobó el año pasado una declaración que recoge unos Principios rectores sobre la responsabilidad de las empresas en los derechos humanos³⁹.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

En lo que respecta a la protección de los derechos de los trabajadores, el Banco Santander toma la Declaración Tripartita de la OIT como referencia. El Banco Santander establece en la Política de Derechos Humanos el rechazo al trabajo infantil y se compromete a respetar las disposiciones del Convenio de la OIT o la edad mínima establecida en el marco legal del país correspondiente, cuando sea más exigente. Asimismo, el Banco Santander reconoce la libertad de asociación y negociación colectiva. No obstante, en su compromiso de respeto se remite a la normativa local en cuanto a su cumplimiento. Sería recomendable por tanto que el Banco Santander adoptase los estándares internacionales de la OIT cuando la legislación nacional sea más restrictiva. También sería aconsejable que la entidad reportase sobre el ejercicio efectivo del derecho a la negociación colectiva, reportando sobre el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo. En relación a la libertad de asociación, no se ha encontrado evidencia en la información analizada del volumen de trabajadores sindicalizados por país, o referencias a huelgas o conflictos laborales de otra índole.

Respecto a los riesgos laborales, el Banco Santander cuenta con un sistema de prevención de riesgos y la promoción de la salud individual y colectiva. Se aportan algunos datos sobre el desarrollo e implementación de dicho sistema, en términos de salud y enfermedad. Sin embargo, no se proporciona información sobre los principales riesgos o accidentes, así como tampoco sobre los sistemas de certificaciones o de gestión u otros mecanismos de protección para garantizar su cumplimiento.

Por otro lado, el Banco Santander cuenta con Código de Conducta que prevé un canal de seguimiento (whistleblowing). Sobre el mismo se reporta en términos generales, sin desglose por país. En el Informe de Sostenibilidad de 2013 se indica que se recibieron más de 600 denuncias provenientes de Brasil, EE.UU, Reino Unido, Polonia y España.

Asimismo, el Banco Santander establece en el Informe de Sostenibilidad un desglose del colectivo de trabajadores, aportando información del número de trabajadores por empresa, región y tipo de contratación. El banco presenta los mismos porcentajes que 2012 respecto de la configuración de la plantilla por sexos (45% hombres y 55% mujeres). En lo que respecta a puestos de altos directivos el 83,7% están ocupados por hombres y sólo el 16,3 por mujeres. Dada la diferencia porcentual, sería aconsejable reportar sobre la ausencia de discriminación por razón de sexo en el acceso a puestos directivos. En lo que respecta a la tipo de contratación, el banco reporta que el 96,6% de los contratos son fijos y tan sólo el 3.4% son temporales. No se proporciona información sobre si la contratación se realiza por la propia entidad o través de Empresas Temporales de Empleo (ETP).

Por otro lado, es de lamentar que en línea con los años anteriores, se observa una notable reducción de la información relativa a la evolución salarial de los trabajadores. En el período de estudio sólo se provee información respecto al consejo de administración.

³⁹ Declaración del Thun Group de bancos.

http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2013/10/thun-group_esp.pdf

El Banco Santander expone en su Informe de que ha mantenido un diálogo permanente con las representaciones legales de los trabajadores cuyo objetivo es asegurar el entendimiento e interlocución entre las partes. Como resultado de la integración de Banesto y Banif en el Banco Santander, el Banco defiende que el diálogo ha adquirido especial relevancia. El Banco Santander informa en el Informe de Sostenibilidad que "los procesos de negociación entre la dirección de la empresa y los representantes sindicales han culminado con la suscripción de acuerdos decisivos para el proceso de reordenación de plantillas de las sociedades fusionadas y para la homogeneización y homologación de condiciones laborales de los colectivos afectados por la integración".⁴⁰ No obstante, no se cuantifica en la Memoria de Sostenibilidad de 2013 cómo la reestructuración ha afectado a la plantilla de trabajadores. El periódico Cinco Días, estimaba en enero de 2013 que el ajuste sería de 3.000 empleados y supondría el cierre de 700 sucursales.⁴¹ El 23 de septiembre de 2013 se produjo un cierre casi simultáneo de 25 sucursales en el País Vasco, Aragón, La Rioja y Navarra y a 10 de octubre de 2013 el plan de prejubilaciones contaba ya con unos 1.000 trabajadores y el de bajas voluntarias se cerró en junio con 290 salidas.⁴² Sería recomendable que el Banco Santander reportara sobre los resultados finales en el Informe de Sostenibilidad de 2014.

4.5. Impacto en la comunidad

El Banco Santander sostiene que dentro del compromiso del banco con la comunidad persigue además de hacer bien su negocio, con ética y responsabilidad, generar valor tanto para el Banco como para sus profesionales, clientes, inversores y proveedores. De acuerdo con su Política Social y Ambiental y la Política de Derechos Humanos, la empresa se compromete a minimizar los impactos negativos de su actividad en las comunidades locales, y a fomentar la inclusión financiera y educativa.

Algunas de las medidas implementadas por el Banco Santander para obtener este objetivo y que el banco resalta en su Informe de Sostenibilidad son: su compromiso con la educación superior como elemento clave para el desarrollo social y económico de los países. En 2013 el Banco Santander invirtió 142 millones de euros, un 76% de su inversión social en 2013 en educación superior a través del programa 'Santander Universidades'. También informa el Banco Santander sobre el lanzamiento de programas de microcréditos en países como Brasil, Chile o el Salvador, que en 2013 alcanza la suma de 331 millones de euros. Además el Banco Santander informa en la Memoria de Sostenibilidad las campañas que en diferentes países ha lanzado para el fomento de la educación financiera. Asimismo, se recogen con las iniciativas de voluntariado corporativo, la inversión en arte y cultura, biodiversidad y apoyo en situaciones de emergencia⁴³.

Si bien la inclusión de información sobre la inversión en comunidad y la acción social es muy apreciada, sería muy recomendable que se complementase con una identificación, evaluación y corrección de los impactos negativos en la sociedad. Por ejemplo, en el reporte de la información relativa a microcréditos o las medidas de emprendimiento se podrían incluir datos que evidencien el apoyo a la bancarización, como los tipos de interés aplicados o la existencia de cuentas bancarias para rentas bajas. El Informe de Sostenibilidad presenta un sesgo muy marcado hacia la información positiva y destaca únicamente los logros de las iniciativas. En especial, sería aconsejable un análisis más detallado en aquellos territorios en los que tal y como se ha destacado al inicio de este informe presentan un riesgo alto o extremo en lo que concierne a la vulneración de derechos humanos, discriminación, derechos de los trabajadores, cambio climático o corrupción. Para ello, sería recomendable que el Banco implementase un

⁴⁰ Informe de Sostenibilidad, p.62.

⁴¹ Véase, Cinco Días, Santander ajustará su plantilla en unos 3.000 empleados al absorber Banesto.

http://cincodias.com/cincodias/2013/01/03/mercados/1357432012_850215.html

⁴² Cinco Días, Santander da un giro a su estrategia con la creación de 'megaoficinas',

http://cincodias.com/cincodias/2013/10/09/mercados/1381344856_950224.html

⁴³ Véase Informe de Sostenibilidad, p. 76 y ss para mayor información.

robusto sistema de gestión de los riesgos respecto a las comunidades locales, que por el momento se remiten únicamente a los Principios de Ecuador.

Respecto a la fiscalidad, como ya se ha mencionado con anterioridad, el Banco Santander no reporta sobre los impuestos devengados en ninguno de los países en los que opera, salvo en España. Tampoco cuenta con una política fiscal accesible, ni provee información sobre las operaciones en paraísos fiscales, volumen de negocio generado, beneficios o impuestos pagados en tales países o sobre si se han recibido o no subvenciones o ayudas públicas durante el período de crisis. En aras de una mayor transparencia con la comunidad en la que opera el Banco Santander debería incluir dicha información.

Otro de los aspectos igualmente importantes para poder analizar el compromiso con la sociedad del banco es la política de contratación de trabajadores locales y de proveedores locales. Sería aconsejable que se aportase información sobre estos datos.

Por otro lado, es importante destacar la existencia de un compromiso/ política de contratación con proveedores locales. Ésta se desarrolla a través de Aquanima una sociedad especializada en compras y perteneciente al Grupo. Aquanima cuenta con una metodología que le permite documentar los procesos de negociación en un sistema y está desarrollando un nuevo modelo para reforzar aspectos de control de la función de compras que se prevé implantar en las diferentes áreas geográficas. Asimismo, se ha modificado en la política de Homologación de Proveedores los aspectos relacionados con sostenibilidad, enfocándolos al cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial y se ha invertido en la formación de RSC en el personal de Aquanima. Además, con el objetivo de el compromiso de los proveedores con los principios del Pacto Mundial, a finales de 2012 el Grupo solicitó a Deloitte una evaluación de los proveedores en España, Reino Unido, Brasil y México. Estas son todas buenas iniciativas sobre las que sería aconsejable que el banco debería aportar información desglosada.

Finalmente, en lo que respecta al compromiso de escucha o diálogo activo con los grupos de interés, el Banco Santander cuenta con diversos canales. No obstante, es importante resaltar que la mayoría de los canales identificados son unidireccionales, sin que exista un intercambio recíproco de información entre banco y comunidad local. Asimismo, sería aconsejable reportar sobre las denuncias recibidas, el proceso que siguen las mismas y su resultado con el objetivo de poder evaluar su eficacia. Por otro lado, un aspecto positivo que es importante subrayar es la realización de un estudio para identificar los aspectos económico, social y ambiental que preocupan a los grupos de interés del banco. Como fruto de este estudio se han identificado los siguientes temas: Transparencia en la información sobre productos y servicios ; Mecanismos de medida de satisfacción de clientes; Inversión en la comunidad; Soluciones financieras en el contexto de crisis (moratoria hipotecas); Evaluación del impacto social y/o medio ambiental en el desarrollo de productos; Desarrollo de capacidades de empleados ; Creación de empleo; Control de emisiones y reducción de consumo (medio ambiente); Mejora de la accesibilidad de productos y servicios e información; Control de prácticas sostenibles de los proveedores; Educación financiera; Microcréditos o Mecanismos de control y gestión de riesgos. Sería altamente recomendable que en el próximo Informe de Sostenibilidad se incluyeran las medidas implementadas por el banco para abordar las áreas de atención identificadas, así la información desglosada que permita evaluar los resultados de tales medidas.

4.6. Corrupción

En 2013 se ha desarrollado un programa corporativo de prevención contra la corrupción, lo que supone un avance positivo en la materia. El programa está supervisado por el área corporativa de Cumplimiento y Riesgo Reputacional y su ejecución corresponde a las direcciones de cumplimiento de las entidades del Grupo. El programa prevé la creación de los siguientes elementos: Un canal de denuncias, por el que cualquier empleado del Grupo puede comunicar de forma confidencial posibles vulneraciones del programa; Medidas de especial diligencia en la contratación de algunos agentes, intermediarios o asesores; Prohibición de los pagos de facilitación y putas de conducta que han de seguir los empleados en la aceptación de regalos o

invitaciones de terceros, entre los que se encuentran los proveedores. Deberemos esperar a los sucesivos informes para evaluar su implementación y cumplimiento. No obstante, sería muy aconsejable que en aras de una mayor transparencia, el programa se hiciera público y, en segundo lugar que el canal de denuncias no se restrinja a los empleados del grupo, sino que cualquier persona pudiera presentar una reclamación. Asimismo, el Banco Santander cuenta con sistemas de control anticorrupción derivados en parte de normativa obligada (códigos de conducta, sistema anti blanqueo capitales, etc.), sobre las cuales no se reporta y sería recomendable hacerlo. En cuanto a la corrupción entre empresas, el código general de conducta no aborda la cuestión (sólo se refiere a particulares y funcionarios públicos).

En la documentación analizada no se ha encontrado información sobre una noticia del diario el público en la que afirma que el juez encargado de vigilar el escándalo de Monte Paschi implica al Banco Santander "por mantener un acuerdo secreto con éste para dividir la ganancias de la venta de Antonveneta". El artículo continúa "Monte Paschi firmó un acuerdo secreto con la entidad de Emilio Botín y con JP Morgan para repartirse de manera ilegal las plusvalías de la venta"⁴⁴.

Por último, las aportaciones a partidos políticos quedan prohibidas como empresa, no a título personal, según el código general de conducta. Sin embargo, es notorio destacar la investigación que el Centro de Investigación Periodística de Chile (CIPER) realizó en 2013 sobre la financiación de la campaña electoral para la presidencia en Chile. Conforme a la investigación realizada, el Banco Santander donó 14.000 UF (cerca de 284.500 millones de euros) fijando como criterio para su distribución "velar por un razonable equilibrio".⁴⁵ En aras a una mayor transparencia sobre la utilización de mecanismos e instrumentos de presión política o de Lobby, el Banco Santander debería reportar sobre estos datos.

Pese a este posicionamiento del Grupo Santander no se ha encontrado en la documentación analizada información sobre préstamos a partidos políticos o donaciones a fundaciones de los partidos. En un artículo publicado por el diario Libertad Digital⁴⁶ figura que el Banco dona en torno a 60.000 euros anuales a estas fundaciones.

Es conveniente recordar que La Ley de Financiación de Partidos Políticos aprobada por el Gobierno del PSOE en 2007 prohibía en el apartado 2 letra C del artículo 4 que las fuerzas políticas pudieran "recibir directa o indirectamente, donaciones de empresas privadas que, mediante contrato vigente, presten servicios o realicen obras para las Administraciones Públicas, organismos públicos o empresas de capital mayoritariamente público".

Sin embargo, una disposición adicional de la misma ley preveía que "no será de aplicación a las fundaciones vinculadas a partidos políticos lo previsto en la letra C del apartado dos del artículo 4". Además, esa misma disposición permitía que las donaciones procedentes de una misma empresa no tuviesen el límite de 100.000 euros anuales como a los partidos, sino que se elevaba a 150.000 en el caso de las fundaciones.

4.7. Protección de los consumidores

El código general de conducta insta al personal comercial a no vender productos sin tener en cuenta las características y utilidad para el cliente, y sólo persiguiendo la rentabilidad del banco. La MS 2013 recoge el mismo planteamiento, pero no desde una perspectiva de análisis de impactos ya constatados (sobreendeudamiento, es, productos opacos, etc.). No obstante, no proporciona ninguna información cuantitativa al respecto.

⁴⁴ <http://www.publico.es/actualidad/juez-implica-al-banco-santander.html>

⁴⁵ CIPER, Los secretos de las empresas que financian la política (II): Minerías, banca, pesqueras y más <http://ciperchile.cl/2013/11/18/los-secretos-de-las-empresas-que-financian-la-politica-ii-minerarias-banca-pesqueras-y-mas/>

⁴⁶ <http://www.libertaddigital.com/espana/2013-06-12/ideas-financiada-con-grandes-donaciones-de-contratistas-publicos-1276492644/>

No existe evidencia de la adhesión de Banco Santander a estándares de publicidad y comercialización responsable, pese a que sí participa en varias iniciativas para desarrollar productos sostenibles (PRI, ganadería sostenible, etc.), así como en iniciativas contra el blanqueo de capitales (Grupo Wolfsberg).

El Banco Santander sí aporta información sobre el número de reclamaciones recibidas, una información que desglosa por países y tipo de reclamación. En Polonia, Brasil México, Chile, Argentina, Uruguay y Estados Unidos han aumentado el número de reclamaciones, mientras que han bajado en España, Portugal y Reino Unido. A diferencia de en 2013, sí se incluye información sobre el tipo de reclamaciones en Europa, Latinoamérica y Estados Unidos, así como del tiempo de resolución. No obstante, no se han producido avances respecto los resultados de las reclamaciones. El Banco Santander sólo informa sobre el porcentaje de reclamaciones en la que se le ha dado la razón al cliente diferenciando nuevamente entre Europa, Latinoamérica y Estados Unidos. Por tanto, sería recomendable una mayor información al respecto, incluyendo detalles sobre las medidas derivadas de las reclamaciones desglosadas por países.

Para conocer el grado de satisfacción de sus clientes, el banco Santander cuenta con varias herramientas. El banco ha realizado más de un millón de encuestas en los principales mercados: Argentina, Brasil, Chile, España, EE.UU, México, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido y Uruguay. El Banco Santander cuenta también con la herramienta benchmark corporativo de satisfacción de cliente, una herramienta homogénea para todo el Grupo que mide la satisfacción del segmento de particulares y además proporciona información sobre el posicionamiento en el sector, lo que permite comparativas con los principales competidores en cada mercado. De acuerdo con los resultados de la herramienta benchmark, el Banco Santander reporta sobre su posición en ocho de los principales mercados de banca comercial.

Santander dice promover la inclusión financiera: se ha constatado que dicha iniciativa responde a un interés voluntario, que se recoge en la PSA, se dirige preferentemente a algunos colectivos y difiere según países (en España no se mencionan proyectos de educación financiera, por ejemplo). Sin embargo, como productos novedosos y que aportan un beneficio social, se mencionan algunos que retribuye con mayor interés los mayores saldos en cuenta, lo que no favorece a las personas con menores ingresos y ahorros. Igual que sucede con otros beneficios, como la banca sin comisiones, que se ofrece a los mejores clientes, mientras que los perfiles menos afortunados afrontan altas comisiones⁴⁷. Otros productos con componente social (microcréditos, productos para inmigrantes, discapacitados, etc.) presentan datos que resultan puntuales y anecdóticos para diferentes zonas geográficas, y sería deseable que estimaran cuantitativamente el impacto concreto sobre la realidad local.

Según la Memoria de reclamaciones del Banco de España, el banco central emitió en 2013 un total de 574 informes por reclamaciones de clientes del Banco Santander, de los cuales 293 fueron favorables al reclamante. La entidad financiera es la tercera a nivel nacional que ha recibido más reclamaciones en el Banco de España. Cabe destacar que el informe emitido por el Banco de España no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en el caso de resolución favorable al reclamante, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación. El banco emisor informa que Santander ha rectificado solo en 91 casos de los 293 en los que se ha dado la razón al cliente que ha efectuado la reclamación⁴⁸.

Por último, no se reporta en los documentos analizados la existencia de denuncias o sentencias condenatorias al Banco Santander por malas prácticas bancarias. No obstante, un grupo de varias decenas de afectados y afectadas, apoyados por la PAH, presentaron en octubre de 2013 una demanda colectiva a la empresa financiera Unión de Créditos Inmobiliarios (UCI),

⁴⁷ Los usuarios pagamos hasta 200 euros anuales en comisiones bancarias, según un análisis de FACUA. Barclays, Santander y Unicaja son los bancos con las comisiones más altas de los doce analizados por la asociación. 13/05/2013. www.facua.org

⁴⁸ Memoria de reclamaciones del Banco de España 2013. [http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/13/0.DOCUMENTO COMPLETO.PDF](http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/13/0.DOCUMENTO%20COMPLETO.PDF)

perteneciente al Grupo Santander por entidades por un delito de estafa continuada a través de la comercialización sistemática de productos financieros tóxicos o hipotecas basura. Los denunciantes piden que se abra una investigación judicial, la reparación del daño causado y la depuración de responsabilidades de quienes diseñaron y ordenaron la puesta en práctica del sistema de comercialización de productos tóxicos⁴⁹.

El Banco Santander tampoco menciona en la Memoria de Sostenibilidad el caso de las participaciones preferentes. El Banco Santander ha sido una de las muchas entidades financieras españolas que han vendido estos productos a clientes que no sabían qué estaban comprando, por lo que la Audiencia Provincial de Palma de Mallorca condenó al Banco. El Banco Santander recurrió ante el Tribunal Supremo. Sin embargo, el Banco Santander aceptó *in extremis* el fallo judicial de la Audiencia Provincial de Mallorca, que declaró la nulidad de la venta de participaciones preferentes y le condenó a reintegrar a los compradores la totalidad del importe abonado. En palabras de un magistrado del Tribunal Supremo, un tema "de especial sensibilidad" en los momentos actuales, que necesitaba una respuesta judicial que unifica "la interpretación jurídica que sobre esta cuestión efectúan los juzgados de primera instancia y las audiencias provinciales". El propio Tribunal Supremo ha lamentado en una nota de prensa que la decisión del banco le haya impedido dictar una sentencia "en la que fije criterios jurisprudenciales que sean útiles"⁵⁰.

Respecto a las ejecuciones hipotecarias, otro de los temas más controvertidos a los que tienen que hacer frente el sector actualmente, el Santander publica en su Informe de Sostenibilidad de 2013, el mantenimiento de la iniciativa Carencia tres años para aquellas familias que ven reducidos sus ingresos o en las que uno de los miembros esté en paro que consiste en otorgar una moratoria del pago de capital en hipotecas de primera vivienda, sin modificar las condiciones financieras y permitiendo el alargamiento del plazo. Hasta la fecha, se han formalizado un total de 22.832 operaciones por un total de 3.594 millones de euros. Sería conveniente que, dada la máxima actualidad del tema, se incluya ulterior información sobre esta materia, aportando datos cuantificativos de las ejecuciones hipotecarias en el período de crisis.

4.8. Gobierno corporativo

El informe anual de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de Banco Santander es bastante completo, sigue los principios de buen gobierno que la CNMV insta a cumplir a las empresas cotizadas, y desglosa los totales retributivos individuales según consejero.

Actualmente el número total de consejeros es de 16 miembros, los mismos que en 2012. De ellos cinco son consejeros ejecutivos, ocho independientes, uno dominical, y dos externos. Solo hay tres mujeres en el Consejo de Administración del Banco Santander. El banco considera que un 25% es un porcentaje significativo de mujeres, frente al 18.8% el año pasado, por lo que no se compromete con políticas activas para lograr una adecuada representación de género en el Consejo.

Sobre la remuneración del Consejo de Administración, la misma está compuesta de una parte fija y otra variable, que paga en efectivo y en acciones. La remuneración total del Consejo en 2013 fue de 24.517 miles de euros. El presidente del banco cobró 3.051 miles de euros. Los compromisos por pensiones de cinco de los miembros del consejo es de 126.880 miles de euros. Es notorio resaltar que no se proporcionan evidencias de que la remuneración que

⁴⁹ Público, La PAH amplía su demanda por estafa hipotecaria contra los bancos Santander y BNP, <http://www.publico.es/actualidad/pah-amplia-demanda-estafa-hipotecaria.html>

⁵⁰ Veáse Infolibre, El Supremo lamenta que el Santander le haya privado de sentar "criterios útiles" sobre las preferentes, http://www.infolibre.es/noticias/politica/2013/05/09/el_supremo_lamenta_que_santander_haya_privado_sentar_quot_criterios_uitiles_quot_sobre_las_preferentes_3520_1012.html

perciben los directivos guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno.

En cuanto a los mecanismos de control de poder dentro del banco, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene la función de recibir comunicaciones y 'tratarlas anónimamente' pero no se especifica cómo, qué procedimientos existen para que el empleado tenga asegurada la confidencialidad, ni cómo se proporciona por parte del Banco su utilización. También se menciona de hecho que no se han recibido comunicaciones en los tres ejercicios anteriores. En cuanto a la presentación de comunicaciones por parte de otros grupos de interés, parece no existir un sistema de gestión específico, ya que sólo se ha encontrado evidencia de canales adicionales para las reclamaciones de clientes (aunque se supone que preferentemente de tipo comercial).

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,27** situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,28** situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,23** situándose en el estadio de *información escasa*.

Una valoración general de las políticas y los compromisos unilaterales del Santander es que tanto los compromisos establecidos, como los sistemas de gestión y *reporting* están más desarrollados en relación a aquellos ámbitos de la responsabilidad social que gozan de una mayor cobertura regulatoria y obligaciones legales (corrupción y blanqueo de capitales, gobierno corporativo, consumidores), frente a los que quedan regulatoriamente disueltos (derechos humanos o comunidad).

Por otro lado, a pesar de tratarse de una memoria consolidada, en la Memoria de Sostenibilidad de 2013 se aprecia mayor transparencia respecto a determinados países, entre los que destaca Brasil, donde la gestión de la sostenibilidad está más implementada en comparación con el grado de desarrollo del resto del grupo. Sería recomendable que el Banco Santander continuara con esta tendencia.

Otra de las recomendaciones más significativas es relativa a la mejora en la presentación y desglose de información cuantitativa. En este sentido, se debería trabajar para conseguir un mayor equilibrio entre información cuantitativa y cualitativa para que todos los aspectos recogidos en su informe de sostenibilidad puedan ser adecuadamente comprendidos e interpretados por la sociedad en general y por los grupos de interés del banco en particular. En el Informe de Sostenibilidad no existe tampoco equilibrio sobre la información relativa a los productos y servicios que ofrece a sus clientes, así como de las actividades que realiza y de los países en los que desarrolla su actividad. Respecto a los productos, se ve un intento de mayor exhaustividad sobre microcréditos o acciones como las de formación. En estos casos, por ejemplo, lo que facilita la información por países, mientras que en otros aspectos se limita a hacer una distribución por áreas Geográficas, (España, Europa y Estados Unidos), evitando Asia, especialmente China, por lo que vulnera el principio de exhaustividad. El insuficiente desglose de la información hace que sea difícil comparar el desempeño del banco por países y en ocasiones los avances con respecto a ejercicios anteriores.

Asimismo, sigue observándose un sesgo claramente positivo de la información proporcionada. Se continúa también omitiendo información conflictiva para la compañía, pese a haber realizado análisis de relevancia y materialidad de la información, previos a la elaboración del informe de sostenibilidad. La actualidad y el interés social de algunas de estas cuestiones como los procesos judiciales abiertos por malas prácticas bancarias, la política retributiva de la entidad o la reestructuración de la plantilla o la financiación de proyectos en áreas de gran biodiversidad o

con un alto riesgo de vulneración de los derechos humanos siguen siendo omitidos en la información facilitada por el banco.

En cuanto a la valoración de los aspectos sectorialmente más relevantes para el sector financiero, puede considerarse el más débil la información que Santander ofrece respecto a inversión socialmente responsable. Si bien se informa con bastante detalle sobre las iniciativas adoptadas, es necesario un mayor desarrollo de los impactos que tales iniciativas están llevando a cabo y como ello afecta también al comportamiento y a la cultura empresaria. En este sentido, sería aconsejable aportar información, por ejemplo, sobre las actuaciones de activismo accionario, diálogo con las empresas invertidas, o las decisiones o posturas de voto que se han ejercido en las juntas de accionistas respecto a sostenibilidad.

La auditabilidad y verificabilidad de la información contenida en el informe de sostenibilidad resultan también parciales, pues los mismos auditores avalan la ausencia de errores en cuanto a los 'contenidos GRI', el proceso 'AA1000' y los resultados sobre objetivos de dos apartados (Balance 2012 y Seguimiento de los principales objetivos anuales), pero no respecto del resto de información.

En cuanto a los sistemas de gestión del Banco Santander, puede destacarse como aspecto con mayor ámbito de mejora la identificación, inclusión y participación de los grupos de interés. El Banco Santander identifica de manera genérica a sus grupos de interés, pero no explica si se ha procurado la representación equilibrada de todas las partes interesadas en el estudio de materialidad. Tampoco se hace referencia a cuáles de las aportaciones de los grupos de interés se han tenido en cuenta o qué criterios se han utilizado para aceptar o rechazar una aportación. También se echa de menos una información más precisa sobre las denuncias realizadas por los grupos de interés, y muy especialmente por los clientes, a través de los canales habilitados a tal efecto. Esta información se aleja bastante de ser completa y homogénea. Es necesario el reporte sobre la resolución de las controversias.

De igual forma es escasa y poco clara la información relativa al pago de impuestos, o la presencia de la entidad en paraísos fiscales, dos cuestiones muy sensibles y críticas en el actual contexto de crisis económica.

Respecto al análisis de materialidad de riesgos, se supone que se ha valorado tanto la perspectiva de la empresa y su sector, como las de sus grupos de interés, pero se carece de un 'mapa de materialidad' y no queda claro cómo 'el contexto de crisis y la necesidad de recuperar confianza en bancos' ha cambiado el orden de prioridades en la presentación de la información.

Debe trabajarse también para que los compromisos que se recogen en las diferentes políticas se traduzcan en la práctica, así como debe informarse sobre la implementación de tales políticas. Concretamente, en lo que respecta a la Política de Derechos Humanos el Banco Santander carece todavía de información sobre controles adecuados para prevenir que se financien violaciones de derechos humanos. Prueba de ello es que el Banco Santander continúa aportando financiación, de acuerdo a fuentes externas consultadas, a proyectos sobre los cuales han sido relacionados según denuncias de fuentes externas con violaciones a los derechos humanos afectando también a algunas de las poblaciones más vulnerables del mundo. Hasta la fecha, el Banco Santander no se ha pronunciado públicamente en sus memorias sobre estos casos, ni ha adoptado medidas concretas para mitigar estos problemas. Más aún, la falta de implementación y de compromisos alineados con los últimos desarrollos en la materia puede operar como impedimentos claros para poder alcanzar los objetivos de mantener un perfil de riesgo medio-bajo si no se asegura que se respeten los derechos de las personas a las que debería estar beneficiando. Asimismo, ante la ausencia de un compromiso claro de no apoyar actividades que favorezcan o agraven violaciones de derechos humanos, podría ocasionar que los trabajadores del banco carezcan de criterios sobre cómo abordar problemas de derechos humanos o cuáles son sus responsabilidades. Los derechos humanos deben por tanto calar dentro tejido personal del banco. Asimismo, las personas cuyos derechos deben poder recurrir a mecanismos efectivos de reclamación que cumplan con los estándares internacionales.

Finalmente conviene reflexionar sobre la accesibilidad en cuanto al lenguaje y presentación de la información en el informe de sostenibilidad de Santander, que son muy adecuados para su comprensión por cualquier tipo de público. Ciertamente es uno de los principios del *reporting* en sostenibilidad, pero redanda en menor rigor para algunos aspectos, en comparación con la información contenida en por ejemplo, las cuentas anuales. Se recomienda la complementariedad de herramientas.