

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, S.A.

BancoSantander

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Banco SANTANDER ofrece a sus clientes los siguientes servicios:

- Banca Comercial: Banca Privada, Banca Mayorista, Banca Transaccional, Crédito, Venta de valores.
- Gestión de Activos
- Seguros.

Las sociedades participadas ofrecen los siguientes servicios adicionales¹: 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

Grupo SANTANDER opera o tiene presencia en los siguientes países:

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

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, Grupo SANTANDER informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good
- Dow Jones Sustainability Indexes
- Ethibel Excellence Europe y Ethibel Excellence Global Index

Normativa Internacional

Grupo SANTANDER informa sobre su compromiso y la fundamentación de su Política de Responsabilidad Social y Ambiental en relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal DDHH
- Convenios OIT - Declaración Tripartita sobre las empresas multinacionales y la política social. En la Política de Derechos Humanos se hace referencia expresa al convenio de OIT relativo a trabajo infantil
- Convenio Marco sobre Cambio Climático de la ONU-Protocolo de Kioto
- Normativa europea y española de política retributiva (no se especifica).

¹ Los servicios aparecen nombrados tal y como se recogen en el listado de sociedades participadas en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales 2011.

No se encuentra mención al Código de Conducta de la CE para las empresas europeas que operan en países en desarrollo, referenciado en años anteriores.

Estándares voluntarios

Grupo SANTANDER informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Código Conthe
- Global Compact – Pacto Mundial
- Guía Directrices OCDE para Empresas Multinacionales
- Principios de Ecuador para entidades financieras
- UNEP Finance Initiative: Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)
- Global Reporting Initiative (GRI)
- AA1000

Adicionalmente, participa de los estándares de diferentes institutos, foros o grupos, como el Carbon Disclosure Project, Forge Group, Instituto Brasileiro de Governança, Mesa Redonda sobre soja responsable, Grupo Wolfsberg, Banking & Environment Initiative

Asimismo, se menciona que los verificadores del informe de sostenibilidad cumplen con la Norma ISAE 3000 del IAASB y la guía de actuación sobre trabajos de revisión de informes de responsabilidad social corporativa del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

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:

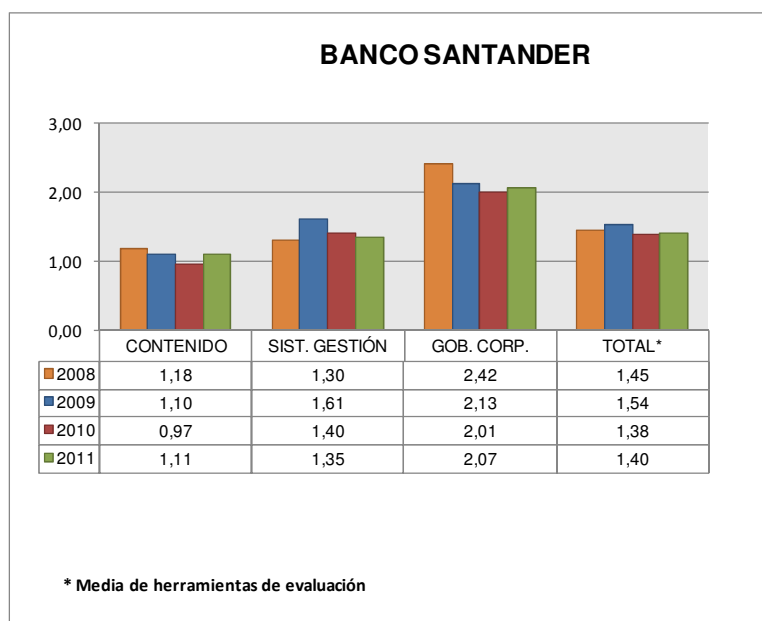
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Memoria de Sostenibilidad 2011	Aparece como MS
Informe Anual 2011	Aparece como IA
Informe de Auditoría y Cuentas Anuales 2011	Aparece como IACA
Política de Grupo Santander en Derechos Humanos	Aparece como PDH
Responsabilidad Social y Ambiental. Política Global del Grupo Santander	Aparece como PRSA
Código General de Conducta	Aparece como Código de Conducta
Informe anual de gobierno corporativo 2011	Aparece como IGC
Reglamento del Consejo de Administración de Banco Santander S.A.	Aparece como RCA
Reglamento de la Junta General de Accionistas	Aparece como RJG
Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Aparece como ICAC
Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Aparece como ICNR

II. TABLAS DE RESULTADOS

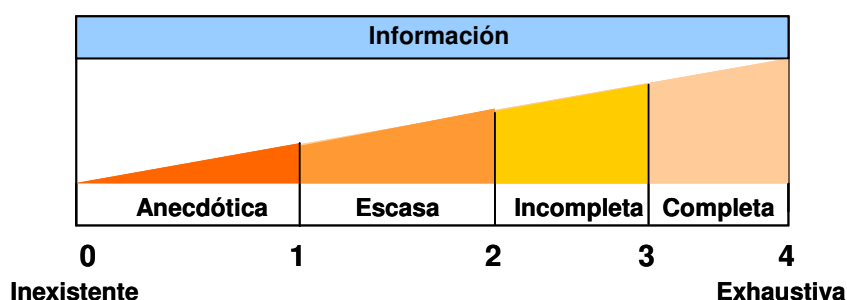
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
GRI	1,38
Indice&Perfil GRI	1,65
GRI Indicadores	1,33
Principios GRI	1,15
GOBIERNO CORPORATIVO	2,07
ONU	0,90
AA1000	1,16
AA1000 Indicadores	1,03
AA1000 Principios	1,28
NEF	1,50
TOTAL	1,40

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,40**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **1,11**, situándose en un área de *información escasa*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,35**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta*, con un valor de **2,07**.

La Memoria de Sostenibilidad 2011 (en adelante MS) del Grupo Santander es la décima memoria de periodicidad anual que publica el grupo, que abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en cuestión. Desde 2003, la memoria es verificada por la auditoría independiente Deloitte, que emite un informe de revisión de la memoria. La información corporativa anual que publica Grupo Santander la conforman, además de la Memoria de Sostenibilidad 2011, el Informe Anual (incluye los informes de Gobierno Corporativo, Económico y Financiero y de Gestión del Riesgo), el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales (en adelante IACA), el Informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y el Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. La información relativa al desempeño social y medioambiental de la empresa se recoge principalmente en la Memoria de Sostenibilidad, pero muchos de los datos e informaciones relevantes se encuentran diseminados por todo este corpus de documentos, además de en documentos específicos como la Política de Grupo Santander en Derechos Humanos, la Política Global del Grupo Santander de Responsabilidad Social y Ambiental, y el Código General de Conducta.

En este sentido, y tal como se indicaba en el análisis realizado de la información del Grupo Santander en años anteriores, si bien la Memoria de Sostenibilidad está redactada con un lenguaje asequible para cualquier persona interesada en el desempeño de la empresa, no ocurre lo mismo con la información recogida en los otros documentos, que se presenta con un lenguaje mucho más técnico y de difícil comprensión.

Por otra parte, se encuentran tres dificultades relevantes en el análisis de la información ofrecida:

- 1) Existen cambios constantes en el ámbito de presentación de la información y la forma de ordenarla, lo que hace muy difícil entender de manera global el negocio y el

desempeño de la empresa. Por ejemplo, el número de clientes se ofrece desglosado según el nombre de las filiales que ofertan servicios en España y Portugal, y además, para 12 países más (aunque en este caso la identificación se hace con el nombre del país). Por otro lado, los datos de satisfacción del cliente se ofrecen para 2 entidades en España y para 8 países más; y los de reclamaciones oficiales se ofrecen para apenas 2 entidades españolas y para 3 países adicionales. No se refleja de manera eficiente la dimensión multinacional de la empresa.

- 2) La inclusión de gran parte de la información no responde a un esquema de presentación exhaustiva y comparable de los impactos, sino que se limita a la presentación de los ejemplos más destacados (especialmente en el capítulo de comunidad y medio ambiente de la memoria), sin definir tampoco el criterio por el que han sido incluidos. Esta práctica genera incertidumbre respecto a la verdadera relevancia de la información analizada.
- 3) La memoria recoge de manera poco efectiva la actividad de las entidades dependientes del Banco Santander, de modo que no se entiende ni su dimensión, ni el impacto de las mismas en su entorno. Cuando se ofrece información de las mismas, en general es anecdótica y referida a proyectos sociales con impacto positivo. Tampoco remite a las memorias de sostenibilidad editadas por las filiales del grupo y que podrían complementar la información.

Continúa la tendencia positiva en cuanto a una mejor integración de los grupos de interés, debilidad que se había observado en el análisis de ediciones anteriores de la memoria y que ya en 2010 mostró indicios de mejora. En 2011 se ha incluido ya a los empleados como parte interesada y consultada, mencionando expresamente a los sindicatos como agente de diálogo. Se amplía también la consulta a medios de comunicación y entidades no lucrativas. No obstante, siguen sin darse datos cuantitativos sobre la profundidad y representatividad de estas consultas, y tampoco se las relaciona con los diferentes contextos locales en los que opera la empresa.

b. CONTENIDOS RSC

El Banco Santander² es el mayor banco de España y lidera uno de los mayores grupos financieros a nivel global. Ha sido elegido en 2012 por la revista Euromoney como mejor banco del mundo, en base a su diversificación internacional y a tener la mejor ratio de eficiencia de la banca internacional. Asimismo, también ha sido reconocido a nivel nacional como mejor banco en Reino Unido, Polonia, Portugal, México y Argentina.

Opera principalmente en negocios de banca comercial en 23 países, si bien tiene presencia directa o indirecta (a través de sociedades participadas) en 36 países y territorios *off-shore*. Sus principales mercados son diez: España, Portugal, Reino Unido, Alemania, Polonia, Argentina, Chile, Brasil, México y Estados Unidos. Además, las actividades de las empresas del entorno del Grupo Santander son activas en otros sectores que no corresponden a la banca o los servicios financieros, como son el arrendamiento de aeronaves, los servicios informáticos, el comercio electrónico, la química, los productos sanitarios, la explotación agrícola y ganadera, la concesión de autopistas, los electrodomésticos, la compra-venta de metales preciosos y la explotación de energía. Estos hechos amplían el entorno de actividad del Grupo a ámbitos geográficos y sectoriales que no siempre encuentran reflejo en la información facilitada en las Memorias anuales del Banco Santander.

Teniendo en cuenta la amplitud y complejidad del grupo, la información económica aportada resulta asimétrica ya que recoge los resultados y evolución de las principales compañías y mercados del grupo, pero no ofrece apenas datos sobre áreas secundarias de negocio. La prioridad a la hora de incluir la información se muestra en base al volumen de negocio y beneficios que representa cada mercado (no impactos), por lo que apenas se dan datos sobre la actividad en países como Uruguay (a pesar de ser el primer banco del país). Asimismo, no

² Se utilizará indistintamente Banco Santander, Grupo Santander, Grupo o Banco para referirse a la empresa en este informe.

se ofrece una visión clara de los complejos esquemas de relación entre las propias empresas del grupo, ni sobre la estructura operativa y departamental de la compañía.

De las sociedades participadas por el Grupo Santander, se puede considerar que 72 de ellas actúan en paraísos fiscales. Respecto al análisis del año 2010, se han incluido 16 sociedades de Estados Unidos que tienen su sede social en Delaware, 1 en Uruguay y 1 en Irlanda. En otros países, como en Luxemburgo y Puerto Rico, se reduce el número de compañías establecidas.

La compañía menciona una política de reducción de presencia en paraísos fiscales que tiene su mayor grado de concreción en el párrafo: “La política del Grupo es no crear o adquirir participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales sin autorización específica del consejo —o, cuando razones de urgencia así lo aconsejen, de la comisión ejecutiva, dando cuenta posteriormente al consejo—, previo informe de la comisión de auditoría y cumplimiento, y siempre tras un análisis de las circunstancias concretas del caso y de la justificación de su oportunidad”. No obstante, el *reporting* específico hay que buscarlo (sin referencia desde la MS) en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales.

El Grupo declara tener “15 filiales residentes en territorios *offshore*, que no son considerados paraísos fiscales de acuerdo con la lista publicada por la OCDE en diciembre de 2011”. De ellas, se ofrece información detallada sólo en 9 casos (los otros 6 no se consideran por su liquidación prevista en 2012), y se estima que su contribución a los beneficios del grupo asciende a 23 millones de euros. No obstante, también se indica que los resultados de dichas filiales, incluidos en anexos, están calculados bajo criterios contables locales. Se informa adicionalmente del grupo de filiales situado en las Bahamas, y su beneficio de 146 millones de euros, aunque se advierte que el convenio de intercambio de información con España las exime como paraíso fiscal. Se hace similar advertencia respecto de otros territorios donde se ha avanzado en la aplicación de convenios para evitar la doble imposición fiscal - Panamá, Hong-Kong y Singapur-, aunque se informa del número de filiales y sucursales presentes. No obstante, se echa en falta referencias a otros territorios fiscalmente cuestionables –EE.UU (Delaware), Irlanda y Uruguay – y donde el grupo ha aumentado su presencia.

Respecto a las recomendaciones de la Memoria de la Supervisión Bancaria en España del Banco de España, consideran que la actuación es “satisfactoria”, aunque con recomendaciones de mejora y un calendario para aplicarlas, aunque al igual que en 2010 no se explicita en qué consisten.

En cualquier caso, se considera según la metodología, y la lista de paraísos fiscales del Observatorio RSC³, utilizada por este informe, que las filiales del Banco que operan en paraísos fiscales son las que se detallan en el siguiente cuadro:

³Disponible en el capítulo de metodología del presente informe.

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
Capital Street Delaware LP	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)	
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
Santander Consumer ABS Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2011-A 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 3 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 4 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 5 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables 7 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 8 LLC	Estados Unidos (Delaware)	Auxiliar
Santander Consumer Receivables 9 LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Consumer Receivables Funding LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Santander Drive Auto Receivables LLC	Estados Unidos (Delaware)	
SC Littleton HH 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 Leasing, LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Sovereign Real Estate Investment Trust	Estados Unidos (Delaware)	Financiera
Sovereign REIT Holdings, Inc.	Estados Unidos (Delaware)	
Triad Financial Residual Special Purpose LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Triad Financial Special Purpose LLC	Estados Unidos (Delaware)	
Baker Street Risk and Insurance (Guernsey) Limited(d)(f)	Guernsey	Seguros
Banesto Holdings, Ltd.	Guernsey	Inversión Mobiliaria
Carfax (Guernsey) Limited	Guernsey	Correduría de seguros
Abbey National Financial Investments 4 B.V.	Holanda	Financiera
Santander Consumer Finance Benelux B.V.	Holanda	Financiera
Hipototta No. 4 plc	Irlanda	Titulización
Optimal Multiadvisors Ireland Plc /Optimal Strategic US Equity Ireland Euro Fund	Irlanda	Gestora de fondos
Santander Financial Products plc	Irlanda	Financiera
Santander Insurance Europe Limited	Irlanda	Correduría de seguros
Santander Insurance Life Limited	Irlanda	Correduría de seguros
Totta (Ireland), PLC	Irlanda	Financiera
A&L Services Limited	Isla de Man	Banca
Alliance & Leicester International Limited	Isla de Man	Banca
Serfin International Bank and Trust, Limited	Islas Caimán	Banca
Totta & Açores Financing, Limited	Islas Caimán	Financiera
Abbey National Capital Trust I	Islas del Canal (Jersey + Guernsey)	Financiera
A&L CF (Jersey) Limited	Jersey	Leasing
A&L CF (Jersey) N°2 Limited	Jersey	Leasing
Abbey National International Limited	Jersey	Banca
Imperial Holding S.C.A.	Luxemburgo	Inversión Mobiliaria
Banco Santander (Panamá), S.A.	Panamá	Banca
Banco Santander Puerto Rico	Puerto Rico	Banca
BST International Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Crefisa, Inc.	Puerto Rico	Financiera
Island Insurance Corporation	Puerto Rico	Seguros
Santander BanCorp	Puerto Rico	Sociedad de Cartera
Santander Financial Services, Inc.	Puerto Rico	Sociedad de Préstamos
Santander Overseas Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Santander PR Capital Trust I	Puerto Rico	Financiera
Santander Securities Corporation	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

Por la propia naturaleza del negocio bancario, es difícil diferenciar si la existencia de sociedades en países y territorios considerados paraísos fiscales, se debe a facilitar servicios bancarios a los residentes de estos territorios, o a estrategias de elusión fiscal propias o de sus clientes extranjeros. Por ello, y dada la ausencia de información detallada sobre las actividades que desarrollan estas sociedades, en el presente estudio se han incluido todas las sociedades del grupo con domicilio social en países y territorios considerados paraísos fiscales según el Observatorio de RSC⁴.

En cuanto a los resultados económicos, Santander ofrece el dato “valor económico generado” por el grupo y lo divide entre valor “distribuido” y “retenido” (siendo este último mayor en 2011 que el distribuido). Entre los conceptos incluidos en la distribución de valor se encuentra el concepto “Inversión en RSC”, que en realidad es la cifra de gasto social, bien en el programa Santander Universidades, o bien en acción social general. No se cuantifican otras inversiones en el desarrollo específico de la gestión de la RSC. Ciertamente, el gasto en el programa Santander Universidades sí podría considerarse en cierta medida como inversión, dado que existe un interés de mercado de la entidad en el ámbito universitario.

No existe un desglose del pago de impuestos por países, y la tasa efectiva de impuestos sobre beneficio sólo se ofrece para las entidades del Grupo Fiscal Consolidado (españolas). Así, la única política fiscal que se comenta es la ya mencionada en relación a la reducción de presencia en paraísos fiscales, pero no alcanza a la ejecución de operaciones, y tampoco se explicitan la naturaleza y detalles sobre las exenciones y bonificaciones fiscales reconocidas. La firma de auditores Deloitte es también la principal asesora fiscal de las empresas del grupo. Con todo ello, llama la atención el elevado número de litigios de naturaleza fiscal que el grupo tiene en curso en Brasil, entre otros países⁵. Además, Santander informa de que a “31 de diciembre de 2011 estaban sujetos a revisión en el Grupo Fiscal Consolidado, desde el ejercicio 2005 hasta el ejercicio 2011, ambos inclusive, respecto de los principales impuestos que le son de aplicación. El resto de entidades tiene sujetos a inspección los ejercicios correspondientes de acuerdo con su normativa fiscal. En abril de 2010 finalizó la inspección correspondiente a los ejercicios 2003 y 2004, para los principales impuestos del Grupo Fiscal Consolidado. Las actas correspondientes, en su mayor parte, se firmaron en disconformidad⁶”.

El Banco Santander declara haber cumplido, en algunos casos con adelanto, a los requerimientos de capitalización, liquidez y saneamiento del Gobierno y del Banco de España durante el año 2011. No obstante, no se menciona ningún dato respecto de la potencial recepción de fondos o créditos públicos en este sentido. Pese a haber sido una de las cuestiones más destacadas en la consulta a los grupos de interés, la memoria de sostenibilidad apenas recoge información sobre la fortaleza a nivel balance de la entidad.

En cuanto al reflejo en la memoria de los otros temas destacados por la consulta a las partes interesadas (Contexto de crisis económica; transparencia informativa; riesgo reputacional; lucha contra el cambio climático; minimización de los consumos y emisiones; gestión de empleados - inestabilidad laboral; gestión responsable de proveedores; inclusión financiera), aunque se observan avances, particularmente en relación con temas ambientales y con los proveedores, existe aún mucho margen de mejora en algunos puntos:

- En cuanto a la transparencia informativa y al riesgo reputacional, que contempla entre otros aspectos, los jurídicos, económico-financieros, éticos, sociales y ambientales⁷, se observa que la proliferación de órganos para su gestión están relacionados en su gran mayoría con aspectos económicos del negocio. Tampoco la información recogida refleja una postura equilibrada en cuanto a la inclusión de información con sesgo negativo y sesgo positivo, siendo fundamentalmente de este último tipo la que se incorpora a la Memoria de Sostenibilidad. No se encuentra información, por ejemplo, sobre el tratamiento interno que se le ha dado a la condena y posterior indulto de Alfredo Sáenz Abad (ver

⁴ Según el “Listado de paraísos fiscales del OBRSC”, que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

⁵ IACA pág. 92.

⁶ IACA pág. 98.

⁷ IACA pág. 159.

sección de gobierno corporativo). Sin embargo, se declara que una de las bases del modelo de gobierno corporativo del Banco Santander es la transparencia⁸.

- En cuanto a la gestión de empleados, se ofrecen datos sobre el tipo de contrato (fijo/temporal) por grandes áreas geográficas, y por ejemplo no se desglosa el dato concreto de España, país donde la preocupación por la estabilidad laboral es especialmente alta. Tampoco la información ofrece una comparativa entre años, a pesar de que por ejemplo, de 2010 a 2011 el porcentaje de contratos temporales ha aumentado del 3% al 4,8%.

Si atendemos a los indicadores de desempeño del Banco Santander, que su Memoria de Sostenibilidad 2011 recoge siguiendo las indicaciones del Global Reporting Initiative (GRI), encontramos que los datos que se aportan son presentados agregados, o en el mejor de los casos, desarrollados para los principales países y no para los países con menor mercado (ventas netas, número de clientes, número de empleados,...).

En relación al impacto económico, directo e indirecto, en la comunidad e infraestructura no relacionada con la actividad del negocio, los datos que se aportan son genéricos, no exhaustivos (presentados en base a ejemplos destacados), y en su mayor parte no económicos. La información se centra por tanto en el número de acuerdos, convenios, microcréditos o voluntarios participantes⁹, sin ofrecer en la mayoría de los casos las cifras concretas para cada proyecto o línea de acción social. De hecho, la tabla de los principales programas de voluntariado es la que exhibe un mayor grado de estructuración y detalle por país. Tampoco se ofrecen datos cualitativos del impacto de los proyectos.

En cuanto a medio ambiente, ha de destacarse el incremento de atención que se refleja en la memoria de sostenibilidad de 2011 al cambio climático, lo que parece ligado a la creación de una oficina específica en la entidad. También aparecen doblemente mencionados en la misma (tanto en el apartado Avances/Iniciativas destacadas 2011, como en el capítulo de Medio Ambiente) los premios y reconocimientos de tipo ambiental recibidos: Reconocimiento *The Greenest Bank in the World*, por la revista BloombergMarkets; primer banco en el ranking *TheBest GlobalGreen Brands* elaborado por Interbrand/ Deloitte; y reconocimiento a BancoSantander Brasil como la 17ª empresa del mundo con mejor gestión ambiental por *Newsweek's GreenRankings*.

Por otro lado, y en cuanto a la aplicación del principio de precaución y prevención, Santander continúa segmentando el enfoque e información en dos bloques:

- la gestión interna, e impactos derivados: se menciona la intención de reducir los mismos, así como algunos ejemplos de programas destacados, pero no se vincula a una política ambiental específica, ni a un plan de objetivos concretos y cuantificables a nivel de impactos. En el balance ambiental existe un horizonte temporal amplio para la información (3 años consecutivos y variación entre los dos últimos años). El cambio de referencias en la construcción de los indicadores, concretamente en los factores de conversión para el cálculo de emisiones de efecto invernadero, se extiende a los años anteriores, para facilitar la comparativa. No obstante, se encuentran algunas dificultades para el reflejo fiel de la situación, ya que no hay un desglose por país, y pese a las notas a pie de página en las que se va indicando si cada indicador incluye o no a determinados países, no queda claro el alcance global de la información.
- La gestión de Project finance, es decir, de la concesión de crédito a proyectos. Se describe de forma general el proceso de análisis sobre criterios ambientales (también incluye sociales), y se incluye un esquema, pero la aplicación exhaustiva (y la información) se limita a 47 proyectos de más de 10 millones de dólares, siguiendo los compromisos con los Principios de Ecuador. No se aporta información sobre el análisis cualitativo de los mismos, lo que resulta llamativo dado que ninguno de los proyectos estudiados se ha calificado con 'impacto negativo significativo y de mayor riesgo', y ninguno ha tenido que rechazarse por cuestiones ambientales o sociales. Esto destaca si tenemos en cuenta las denuncias dirigidas a Renovalia y su filial mexicana Demex, por vulneración de los derechos de las comunidades indígenas de La Venta, Oaxaca. De hecho, los representantes indígenas han

⁸ Memoria de Sostenibilidad, pág.6.

consultado también a Banco Santander, como financiador de Renovalia y supuestamente del propio proyecto, para recabar su visión del tema antes de ser publicado¹⁰. Se trata además de un caso de trade-off, ya que el proyecto en cuestión es un parque eólico, tipo de proyecto considerado ambientalmente positivo por Banco Santander. Tampoco se ofrece un balance cuantitativo y cualitativo sobre el análisis de riesgo social y ambiental en Brasil, que alcanza a todos los clientes con crédito superior a 500.000 dólares, y pese a que parece ser una iniciativa innovadora y socialmente reconocida.

Así, Santander no efectúa una valoración global de los impactos ambientales negativos de su negocio, pero sí ofrece información sobre las líneas ambientalmente positivas de financiación (como el ya mencionado caso de la energía eólica). No obstante, esta información no está demasiado estructurada, limitándose en muchos casos a mencionar ejemplos destacados. Respecto a las multas o sanciones de tipo ambiental, remite a la sección de litigios del IACA, en la que no se encuentra información al respecto.

En cuanto a la asunción de criterios ambientales por sus proveedores, Santander ha avanzado en el proceso de compromiso de los mismos con el Pacto Mundial, a través de la puesta en marcha de un sistema de verificaciones externas desde 2011. No obstante, no se ofrece información sobre el grado de cumplimiento de dichos principios, muy genéricos a nivel ambiental, de las verificaciones realizadas.

La información relacionada con derechos laborales ha avanzado también ligeramente, aunque sigue resultando escasa: se ofrece el porcentaje de trabajadores cubiertos por el convenio colectivo, de forma global y no desglosada por países, pero no el índice de afiliación a sindicatos. Además de reconocer el derecho de negociación colectiva, se habla de un diálogo fluido con los sindicatos, pero no se identifican éstos ni se ofrece ningún tipo de información cuantitativa relevante. Ha de destacarse que la empresa opera en países donde existe alto riesgo de vulneración de los derechos sindicales, como es por ejemplo México¹¹.

Existe otro aspecto que Santander identifica como relevante para sus grupos de interés: la estabilidad y calidad en el empleo. Santander responde con su compromiso a este nivel, pero ya se ha comentado más arriba que se ha dado un ligero aumento de la contratación temporal. Sin embargo, y pese a la amplia información que se encuentra sobre la promoción y formación de directivos (en las páginas 49 a 51, incluyendo el listado de cursos 2011 de formación para directivos), no se encuentran referencias explícitas a los procesos de contratación, incorporación y garantía de la estabilidad. También ha de resaltarse que toda la información que se ofrece en la memoria de sostenibilidad de tipo laboral tiene un sesgo positivo, como por ejemplo la descripción de los beneficios para los empleados¹², pero no se recoge mención a incidencias negativas, como el litigio iniciado en Brasil por la asociación de empleados jubilados para reclamar el pago de gratificaciones atrasadas desde 1996¹³.

Otra información que resulta especialmente escueta es la ofrecida en relación con la formación de los trabajadores en materia de sostenibilidad y derechos humanos, o de prevención de riesgos laborales, que apenas se mencionan. Esto contrasta una vez más, con el amplio detalle de la mencionada formación y promoción de directivos. El código general de conducta hace referencia explícita a la prevención del acoso laboral, pero no se ofrecen más datos al respecto, así como tampoco en relación con su aplicación y resultados. En parte, la razón para ello es que el código de conducta, pese a haber sido aprobado, no dispone aún de un canal de denuncias establecido (se menciona que en 2011 se halla en preparación).

En cuanto a retribuciones, otro aspecto de relevancia para los grupos de interés, no se da ninguna indicación de los gastos salariales por categoría, ni por supuesto ningún desglose por países. La única referencia en la página 50 de la Memoria de Sostenibilidad remite a más

¹⁰ <http://www.business-humanrights.org/Search/SearchResults?SearchableText=santander&x=16&y=16>

Estas alegaciones están relacionadas en particular sobre derechos humanos/ derechos indígenas, que afectan también a cuestiones ambientales.

¹¹ <http://survey.ituc-csi.org/?lang=en>

¹² MS, pág. 53

¹³ IACA pág. 94.

información en el Informe Anual (la información reflejada en éste, aparte de cifras globales, se refiere básicamente a la retribución del consejo de administración).

En relación con los indicadores sociales, se constata, como ya se ha indicado, que existe una confusión entre RSC y acción social, llamando inversión en RSC al monto destinado a la segunda. La Memoria de Sostenibilidad recoge abundante información respecto al apoyo que da Santander al mundo universitario, así como a otros proyectos sociales, pero la información contenida no se estructura bajo unos criterios objetivos y descriptivos (cifras de inversión social y resultados por países, y sectores), sino que sigue la tónica general de presentar los ejemplos más destacados para la entidad.

Sin embargo, no se encuentra ninguna información sobre el diálogo con las comunidades en las que opera¹⁴, a pesar de encontrar casos de denuncia y preocupación de la sociedad civil respecto a las actividades de Banco Santander como son ejemplo el ya mencionado caso de la comunidad indígena en Oaxaca; el ampliamente conocido caso del Río Madeira en Brasil¹⁵ del que finalmente se desvinculó Santander en 2010 tras la firma de los Principios de Ecuador; los proyectos de HidroAysen en Chile y la central nuclear de Angra 3 en Brasil¹⁶, todavía pendientes de financiación; o la campaña Banco Santander sin armas¹⁷.

En relación con los derechos humanos, se observan avances, como la edición de un curso de formación para sus empleados sobre sostenibilidad y derechos humanos, en línea con la política ad-hoc desarrollada por Santander. No obstante, como ya se ha comentado, no se da más información sobre el seguimiento, asistentes y resultados de dicho curso, ni del sistema de gestión sobre derechos humanos.

La política de derechos humanos reconoce el compromiso con la no utilización de trabajo forzoso ni de trabajo infantil, pero no hace mención expresa a los derechos de las comunidades indígenas, sino que utiliza el término más genérico de 'comunidades locales' al comprometerse a evitar y asumir la responsabilidad de los impactos negativos sobre las mismas.

Respecto a los proveedores, el proceso de verificación del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial es el principal avance en 2011 también en materia de derechos humanos. No obstante, y al igual que sucede en cuanto a aspectos ambientales, no se indican datos sustanciales sobre la penetración de dicho proceso de verificación (en el cuadro de seguimiento de objetivos¹⁸ se marca un éxito general del 50%, pero en el balance 2011¹⁹ se indica: 'En 2011 y por primera vez, Santander ha puesto en marcha un proceso de verificación del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en una selección de sus principales proveedores en Brasil', por lo que no quedan claros ni la profundidad ni el ámbito geográficos de la verificación). Ha de comentarse también que dicha verificación está al cargo de Deloitte. En concreto, se echa en falta información sobre el compromiso con los derechos humanos de las empresas de seguridad, uno de los proveedores más habituales y con mayor riesgo asociado del sector.

Santander asume la igualdad de oportunidades y la no discriminación como principios de actuación, pero en la información suministrada no se ofrecen datos sobre el origen étnico (más allá del país) de los empleados y en particular de los directivos²⁰.

Tanto el Código General de Conducta, el Código de Conducta en los Mercados de Valores y la Política de Derechos Humanos de Santander hacen referencia a aspectos de corrupción, y se

¹⁴ Salvo la referencia al diálogo relativo al proceso de elaboración de la memoria, en la que tampoco se identifican las organizaciones consultadas.

¹⁵ http://www.quiendebeaquien.org/IMG/pdf/InformeODG_Madera_Web_CAST.pdf. Observatori del Deute en la Globalització (ODG), y Greenpeace (2009): "Los nuevos conquistadores".

¹⁶ <http://www.banktrack.org>

¹⁷ <http://www.bancosantandersinarmas.org/> Campaña liderada por la organización de comercio justo Setem.

¹⁸ MS pág. 58

¹⁹ MS pág 56

²⁰ Conviene tener en cuenta que Santander opera en países de alta diversidad étnica como México, Brasil, Chile, Reino Unido, etc.

comenta que un 62% de los empleados han sido formados (aunque no especifica área geográfica ni temática concreta). También se informa del número de expedientes disciplinarios abiertos con este motivo, y de las sanciones pertinentes, aunque esta información no se incluye en el cuerpo de la memoria, sino en la tabla GRI. No obstante, y como ya se ha comentado, el sistema y canal de denuncias estaba en proceso de implementación en 2011. Otro de los aspectos más desarrollados por el banco son los sistemas de prevención y detección del blanqueo de dinero, respecto al cual se ofrecen datos de las unidades de negocio revisadas y el porcentaje de empleados formados (no se especifica si están englobados en el dato genérico de formación en anti-corrupción), además de otra información procedente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. No obstante, no se encuentra ninguna referencia a controversias y medidas aplicadas, pese a que se han encontrado evidencias en años anteriores de blanqueo de capitales procedentes de la droga y el crimen organizado a través de la filial mexicana de Santander, como figura en las acusaciones judiciales a los detenidos²¹. Mientras que la noticia recogida habla de medidas por parte de otras entidades financieras implicadas (Citigroup y HSBC), no se recoge en ésta ni tampoco en la información corporativa subsiguiente, el detalle de las medidas desarrolladas por Santander.

En cuanto a la política sobre posicionamiento y lobby ante las políticas públicas, Santander reconoce²² que no tiene una política formal y que analiza cada caso individualmente, remitiéndose a las asociaciones de las que forma parte. No obstante, tal y como se señalaba el año pasado, el consejero Lord Burns forma parte de la Cámara de los Lores, una de las divisiones del Parlamento británico. Además, hay evidencias de una cierta actividad de lobby a nivel europeo ya que Santander posee dos acreditaciones para acceder al Parlamento Europeo²³, aunque la misma fuente no recoge el monto dedicado a estas actividades ni en Europa ni en Estados Unidos²⁴. La entidad no ofrece información sobre la financiación o contribuciones a partidos políticos.

La responsabilidad del producto en el caso del sector bancario ha sido ampliamente cuestionada en 2011 (así como en años anteriores) debido a diferentes controversias que en parte han afectado al grupo Santander. Además de la crítica social hacia el apoyo a la producción y venta de armamento²⁵, a la cual no se encuentran referencias en la información corporativa de Santander, existen diversas controversias e incluso litigios pendientes en 2011 que afectan a la comercialización de productos de Santander en los pasados años, pese a que el código general de conducta recoge los principios para una adecuada comercialización²⁶:

- a. Bonos convertibles 'Valores Santander', con denuncias durante varios años por comercialización defectuosa a 129.000 inversores (información indebida e insuficiente acerca de las características y riesgo de la inversión, y venta a perfiles de cliente no especializados), que en marzo de 2012 se han materializado ya en una sentencia contra la entidad²⁷.
- b. Reclamaciones por la comercialización defectuosa de, principalmente, seguros de protección de pagos en el Reino Unido²⁸, a clientes de banca minorista.
- c. Reclamaciones por la comercialización de participaciones en los fondos fraudulentos de la firma Bernard L. Madoff Investment Securities²⁹.
- d. Demandas por la comercialización de títulos emitidos por el quebrado Grupo Lehman³⁰.

²¹ La noticia, fechada en 2010, se considera de suficiente relevancia para ser seguida en 2011 por la ausencia de respuesta anterior y del establecimiento de medidas por parte de Santander.

<http://www.corpwatch.org/article.php?id=15606&printsafe=1>

²² De nuevo en las tablas GRI y no en el cuerpo de la MS.

²³ Friends of the Earth (2010): Lobbying in Brussels. How much do the top 50 companies in the EU spend?

²⁴ Ha de señalarse que entre las 50 empresas recogidas en el estudio (seleccionadas en función de su tamaño) hay tres españolas y sólo se recoge información a este respecto sobre Telefónica. La inexistencia de información no significa inexistencia de fondos para lobby, ya que puede deberse a menor transparencia.

²⁵ Setem (2011): NEGOCIOS SUCIOS. Los bancos españoles financian a productores de armas.

²⁶ Aunque no se recoge mención específica al rechazo de condiciones abusivas.

²⁷ B. Santander condenado a devolver dinero de bonos convertibles a un cliente. Expansión 7/03/12

<http://www.expansion.com/agencia/efe/2012/03/07/17039044.html>

²⁸ IACA pág. 92.

²⁹ IACA pág. 95.

Santander sólo recoge en su información corporativa (sección litigios del IACA) las controversias relativas a los puntos b, c, y d. Sólo en estas dos últimas, que afectan principalmente a clientes de banca privada y mayorista (y en las cuales Santander niega una comercialización defectuosa) se encuentran referencias sobre la puesta a disposición de los clientes de soluciones voluntarias por parte del banco. Respecto a las otras cuestiones que afectan principalmente a clientes minoristas, no se ha encontrado otra vía de resolución aparte de las derivadas de la vía judicial.

Por otro lado, salvo en el apartado ya mencionado del IACA, no se recoge ninguna mención clara a estas cuestiones en la MS, siendo la información contenida de sesgo prioritariamente positivo, y pese a que se hace una descripción detallada de su nuevo modelo de gestión de incidencias, el modelo MIRO.

En relación al resto de información ofrecida en el capítulo de clientes, ha de destacarse que en general tiene el mayor grado de desglose por países de toda la información contenida en la memoria. Ha de tenerse en cuenta que existen regulaciones nacionales que obligan a la entidad a reportar a los organismos supervisores correspondientes respecto a, por ejemplo, las reclamaciones de clientes. Y en cuanto a las dos páginas de la MS dedicadas a productos 'responsables', ha de destacarse la detallada descripción de estos ejemplos, pero se echa en falta una valoración cuantitativa tanto del volumen de negocio que suponen, y el porcentaje correspondiente en cada mercado.

Respecto a otros aspectos específicamente relacionados con el sector bancario, ha de destacarse que se han encontrado evidencias de movimientos de fondos entre la empresa matriz del grupo Banco Santander y sus filiales en otros países que contradicen la política expresada ante los accionistas de financiación autónoma entre las entidades del grupo, y preocupan a los accionistas en relación con la futura estabilidad de matriz y filiales en el marco de la crisis financiera³¹.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En los bloques anteriores de este análisis ya se han desgranado algunos aspectos relativos a la gestión de la RSC por parte del Banco Santander, pero parece pertinente destacar algunos de estos puntos de manera más relacionada a los propios procesos y sistemas de gestión.

Las principales dificultades que se verifican en este sentido son la dificultad de comparabilidad y ponderación de los datos ofrecidos, la limitación del alcance de la información teniendo en cuenta la globalidad de las actividades del grupo, la falta de neutralidad en la información y la limitada participación de los grupos de interés en la elaboración de la memoria y en la presentación de la información.

La Memoria de Sostenibilidad 2011 del Grupo abarca teóricamente todas las áreas geográficas y todas las actividades en las que el grupo opera. Sin embargo, ya se ha visto que se presenta menos información sobre los mercados "menores" para el Banco y más información para los principales mercados. Además de estas diferencias en el desglose de la información, las constantes inclusiones y exclusiones de determinadas sociedades o líneas de negocio dificultan la interpretación y la ponderación de los datos. El Banco sólo ofrece justificación a estas limitaciones en la información en contadas ocasiones.

En general, no se ofrecen datos acerca de las sociedades participadas por el Grupo, que operan en sectores financieros y no financieros. Este hecho dificulta la posibilidad de conocer el impacto real de las actividades globales del Grupo. Del mismo modo, existe escasa información acerca de las inversiones del Banco Santander en diferentes ámbitos, como por ejemplo, la

³⁰ IACA pág. 95.

³¹ Las relaciones de Santander con sus filiales plantean preocupación. The Wall Street Journal, 20 octubre de 2011.

financiación de la industria armamentística o de proyectos controvertidos en temas ambientales y de derechos humanos, que han sido denunciadas por diferentes grupos³².

Estos casos, así como otros nombrados previamente sobre denuncias al Grupo Santander, sirven como ejemplo de la falta de neutralidad en la información. Al igual que el año pasado, excepto los datos de reclamaciones, seguridad laboral, el reconocimiento de la bajada en la cotización de la acción, de sanciones internas por casos de corrupción, y la indicación (sin detalle) de recomendaciones de mejora en materia de establecimientos *off-shore* y de elaboración de la memoria, no hay constancia de otra información con sesgo negativo que afecten al Grupo en la Memoria de Sostenibilidad 2011. Incluso destaca la diferencia de tono con que se trata la información dirigida a los accionistas con respecto al Informe Anual 2011, en el que se ofrece una visión un tanto más crítica y compleja sobre los resultados financieros. Los litigios y denuncias presentadas contra el Banco se aportan en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales, de manera mucho más técnica. Esta constatación adquiere más importancia si cabe, ya que la transparencia es uno de los temas relevantes que preocupan a los grupos de interés del Banco según recoge la propia memoria.

Ha de destacarse que las tablas GRI no se limitan a ser un esquema de referencia sobre dónde encontrar la información dentro de la Memoria de Sostenibilidad y del resto de documentos, sino que contiene abundantes explicaciones y datos que resultan relevantes y materiales. Este procedimiento resulta confuso, ya que no parece haber un criterio claro por el que se incluye la información en las tablas y no en la memoria, y resta accesibilidad a la información para aquellos interesados no familiarizados con el sistema GRI.

Se mantiene una limitada atención a los grupos de interés, cuya participación se reduce a la consulta -sobre la materialidad y la calidad de la información- en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad. Y aunque se reconocen nuevos interlocutores como los sindicatos, sigue sin identificarse el ámbito territorial de los mismos. El Banco presenta como participación de los grupos de interés los canales habituales de relación de cualquier empresa con sus empleados, clientes y accionistas, esto no se puede considerar como participación integrada de los grupos de interés en la estrategia de RSC.

De la misma manera, la estructura, la materialidad y la calidad de la información presentada por el Banco Santander no refleja la complejidad de la actividad del Grupo frente a las necesidades de información de sus partes interesadas, y el propio informe de revisión independiente de la Memoria de Sostenibilidad recoge una serie de recomendaciones en este sentido. En concreto, dicho informe de revisión sugiere que el Banco debería favorecer la inclusividad y la gestión proactiva de aspectos relevantes a través de la integración periódica y estructurada de la información procedente de la consulta a los grupos de interés, en el sistema de reporte de sostenibilidad. Además recomienda ahondar en la integración del proceso de consulta y la definición de objetivos y del cuadro de mando de RSC; así como avanzar en el seguimiento periódico de estos objetivos, en la práctica de publicación de información de sostenibilidad en todos los países donde opera, y en la monitorización y automatización del tratamiento de datos ambientales. Asimismo, no se puede asegurar que la información analizada respete el principio de neutralidad, puesto que se hace énfasis en los aspectos positivos, y se pasa por encima de los aspectos negativos, que se relegan al resto de informes anuales del Grupo Santander y que, como ya se ha dicho, están redactados en un lenguaje jurídico-contable de comprensión más difícil.

En referencia a los *trade-offs*, hay ejemplos positivos y negativos en la actuación del Grupo en 2011, aunque se informa principalmente de los positivos. Éstos serían el esfuerzo del Banco Santander en materia de inclusión financiera, a través de los microcréditos –más de 200.000 microproyectos han sido financiados en Brasil, Chile y El Salvador, con especial atención a la mujer- y los diferentes programas de educación financiera derivados del proyecto corporativo de educación financiera. También suponen un *trade-off* positivo las operaciones de *project finance* en energías renovables.

³² Es el caso de la campaña Banco Santander sin Armas, <http://www.bancosantandersinarmas.org/> o el anteriormente recogido caso de Demex-Renovalia y la vulneración de derechos indígenas en Oaxaca, México.

Estas operaciones que aúnan negocio e impacto socioambiental tienen su contraparte negativa en la financiación de la industria armamentística y los proyectos que han generado conflictos con grupos indígenas, como el citado de Oaxaca, México. Estas operaciones son contrarias a los principios y compromisos declarados por la empresa y además no se informa de ellas con la transparencia deseable.

Avanzando en la participación de los grupos de interés en la estrategia de RSC del Grupo Santander, se explica que las reuniones de trabajo establecidas con ellos sirven también para conocer su opinión acerca de las actuaciones en materia de responsabilidad social del Banco, sin que se expliquen procedimientos formales, identificación concreta de participantes y país de referencia, número de reuniones o alcance de las mismas. Tampoco hay evidencia de la participación de estos grupos en el seguimiento y evaluación de la memoria o de los propios proyectos de RSC.

Por otra parte, y en lo que respecta a la transparencia de la información ofrecida a los grupos de interés del Banco, una mayor integración de las tecnologías de la información y la comunicación, como ya se indica en las recomendaciones del verificador, podrían facilitar la extracción de los datos relevantes para cada una de las partes interesadas, mejorando la accesibilidad del formato de memoria impreso y en formato digital PDF.

En relación al despliegue de los sistemas de gestión, ya sea de riesgos, de impacto socioambiental o de otros, se verifica en el informe la existencia de información relativa a los pasos iniciales (compromiso, reflejo en políticas corporativas, objetivos y procedimientos). Por el contrario, la información es anecdótica o nula en lo que se refiere al grado de implantación de los mismos, sus resultados y su evaluación y mejora. Esta misma dinámica informativa se aplica a las políticas y sistemas de gestión de la RSC en los procesos de la empresa, desde el modelo MIRÓ de gestión de reclamaciones de clientes al modelo de gestión de proveedores, pasando por la política de derechos humanos.

Para cada uno de los ámbitos seleccionados por el Banco (comunidad, medioambiente, accionistas, clientes, empleados y proveedores), se informa del cumplimiento de los objetivos planificados para 2011 (pág. 58), con una valoración cuantitativa muy genérica (sólo cumplimiento en grados del 50%, 75% y 100%), con alguna indicación de cifras de logro global, pero que la mayoría de casos sigue limitándose a las siguientes expresiones: consolidación, creación, cumplimiento o implementación, etc. Los objetivos para 2012 vienen recogidos por capítulo, pero carecen por completo de objetivos cuantificables y medibles a futuro.

Finalmente, en lo que se refiere a la verificación de la información, la Memoria de Sostenibilidad 2011 ha sido objeto de una revisión por parte de la auditoría independiente que colabora con el Banco Santander desde 2003. Como en años anteriores, en la información adjunta al propio informe se ponen de manifiesto una serie de matizaciones, en concreto que el informe “ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de Santander” y que “El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable [...] por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría”. Estos dos datos introducen las dudas sobre la verdadera independencia real de la revisión (sin dudar de los estándares éticos y la profesionalidad del auditor) y sobre la calidad de la verificación. Ya se ha dicho que no hay constancia de la participación de los grupos de interés o de otros agentes en la evaluación de la memoria.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

En lo que respecta a este ámbito, El Banco Santander presenta un amplio abanico de informes y documentos: El Informe de Gobierno Corporativo 2011 (IGC), con formato propio pero que sigue el esquema propuesto por la CNMV (también disponible en dicho formato oficial); el Informe Anual 2011, que recoge información del IGC aunque con una presentación nuevamente diferente; el Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Junta General de Accionistas, ambos en sus versiones vigentes; y los informes anuales de actividad de 2011 de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Además, se incluyen un par de páginas en la Memoria de

Sostenibilidad 2011 (MS), con información muy escueta y escogida por su cariz positivo. Ha de destacarse también que tanto en el IGC como en la Memoria de Sostenibilidad se presentan habitualmente datos e información relativos a 2012, lo que merma su capacidad de ser comparables y altera el alcance temporal supuesto a estos documentos. Un ejemplo destacable recogido en las páginas 6 y 7 de la MS, es la expectativa de cese de tres consejeros a mediados de 2012, que reduciría el número de miembros del consejo a 16, en relación con los 20 existentes al inicio de 2011 y los 19 existentes al finalizar el ejercicio en cuestión. Dado que el número de miembros en el consejo de administración es un tema sensible para el Banco Santander, pues no cumple con la pertinente recomendación del Código Unificado de Buen Gobierno, presentar esta información descontextualizada temporalmente puede llevar a interpretaciones precipitadas y erróneas.

La entidad presenta información relativamente completa acerca de la estructura de propiedad, facilitando el número total de acciones, las participaciones relevantes y otros pactos relevantes, así como de la composición del Consejo de Administración. También declara la existencia de medidas de blindaje en los contratos de 22 directivos del Grupo, aunque no informa de quiénes son los beneficiarios.

A finales del ejercicio el Consejo de Administración estaba compuesto por 19 miembros (17 hombres y 2 mujeres). De ellos, 6 son ejecutivos y 13 externos. Respecto a esta situación, Santander indica expresamente que no hay una baja representación de mujeres en el consejo de administración, por lo que no considera de aplicación las recomendaciones la CNMV respecto a la implementación de medidas para incrementar la participación de mujeres.

El Banco aduce que la composición del consejo “aunque el número actual de consejeros – 18³³– supera el límite máximo de quince propuesto por la recomendación 9, el consejo considera que su dimensión se adecúa al tamaño, complejidad y diversificación geográfica del Grupo”³⁴. No obstante, a nivel geográfico sólo hay un representante procedente del Reino Unido, Lord Burns, mercado que supone un 12% de los beneficios del grupo, y en 2011 se ha incorporado por primera vez un especialista en el entorno latinoamericano, Vittorio Corbo, pese a que dicho mercado en conjunto ha contribuido en 2011 en un 51 % al beneficio atribuido del Grupo. Por otro lado, en el consejo de administración participan tres miembros de la familia Botín-Sanz de Sautuola, que en conjunto apenas supera el 2% de la propiedad del capital, y dos miembros de la familia Rodríguez Inciarte, que en total ostentan un 0,029% de los derechos de voto del accionariado.

Santander informa de que no existen accionistas significativos, dado que ninguno tiene una participación igual o superior al 3% del capital social. A estos efectos, se aplica estrictamente el criterio sobre la participación significativa que establece la normativa española por el RD 1362/2007, de 19 de octubre. Igualmente, al definir que no existe ningún accionista con influencia notable en el Banco, se utilizan los mínimos legalmente establecidos: “Por otro lado, tampoco le consta al Banco que a 31 de diciembre de 2011 ningún otro accionista tuviera un número de acciones que le permitiera, según lo previsto en el artículo 243.1 de la Ley de Sociedades de Capital, nombrar un consejero, siendo éste el parámetro utilizado para determinar si un accionista tiene una influencia notable en el Banco. Teniendo en cuenta el número actual de miembros del consejo de administración (18), el porcentaje de capital necesario para tener derecho a nombrar un consejero sería del 5,56%”. Ha de señalarse aquí que de nuevo encontramos una incongruencia temporal al ofrecer en el texto principal un cálculo en base al número de consejeros en la fecha de elaboración del Informe de Gobierno Corporativo (primer trimestre de 2012) para determinar una cuestión que afecta al ejercicio 2011. Es sólo en nota a pie de página donde se encuentra el cálculo efectivo a 31/12/2011: “Teniendo en cuenta el número de miembros del consejo de administración a 31 de diciembre de 2011(19), el porcentaje de capital necesario para tener derecho a nombrar un consejero sería del 5,26%”.

No obstante, para la designación de Javier Botín-Sanz de Sautuola (hijo del presidente del Grupo Santander) como consejero externo dominical se aplica estrictamente el artículo 6.2.b)

³³ En la fecha de elaboración del informe (2012) pero no a 31/12/2011, en que había 19 consejeros.

³⁴ Informe Anual, p. 76.

del reglamento del Consejo “es que tenga como mínimo un 1% del capital del Banco. Este porcentaje ha sido fijado por la entidad dentro de sus facultades de autorregulación y no coincide ni tiene por qué coincidir con el que establece el artículo 243.1 de la Ley de Sociedades de Capital”.

Por otra parte, de los 13 consejeros externos, 9 son independientes, aunque existen dudas razonables sobre la independencia de los siguientes consejeros:

- Fernando de Asúa, que fue consejero de BCH (91-99) y su director hasta 2004, participando en el consejo de Banco Santander durante 12 años.
- Rodrigo Echenique, que fue consejero delegado del banco entre 1988 y 1994, y ha continuado ininterrumpidamente su participación en el consejo durante 23 años. Además es consejero de las siguientes entidades del grupo: Banco Banif, S.A., Santander Investment, S.A., Allfunds Bank, S.A., Banco Santander International, Santander Private Real Estate Advisory, S.A. y Universia Holding, S.L.
- Antonio Escámez, consejero de las siguientes empresas del grupo: presidente no ejecutivo de Santander Consumer Finance, S.A. y Presidente de Open Bank, S.A., además de Presidente de la Fundación Santander.
- Ángel Jado, que fue consejero de Banco Santander de 1972 a 1999, y que desde 2001 es consejero de Banco Banif S.A.

En el caso de Fernando de Asúa, esta duda cobra especial relevancia, puesto que es Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. También existen dudas sobre la cualidad de consejeros externos no dominicales, ni independientes, sobre Lord Burns, que es presidente no ejecutivo de Santander UK plc. y Alliance & Leicester plc. y sobre Antonio Basagoiti, que es presidente no ejecutivo de Banesto.

También es de señalar que el Banco no respeta la recomendación de que los consejeros independientes no permanezcan como tales por un periodo mayor a 12 años, según el Grupo justifica porque dan una gran importancia a su experiencia. La recomendación de limitar el periodo de permanencia de los consejeros independientes se basa en que cuanto más tiempo permanece un consejero en el cargo más difícil es garantizar su independencia de la empresa, por lo que la justificación del Grupo no parece demasiado satisfactoria. Tampoco se establece un límite de edad para los consejeros.

El Informe de Gobierno Corporativo ofrece información suficiente acerca de la actividad del consejo: asistencia de los consejeros a las sesiones, evaluación de su actividad, programa de formación a los consejeros o funciones del secretario del Consejo. También ofrece información suficiente acerca de los perfiles de cada uno de los consejeros: su biografía, su participación accionarial (actualizada en la web, no en el informe) y las comisiones a las que pertenecen.

Asimismo, la información acerca de la retribución a los consejeros es relativamente completa y se encuentra en el Informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones (ICNR), desglosada por consejero y por conceptos, incluyendo desglose de dietas, retribuciones fijas y variables. Estas últimas sólo son efectivas para los consejeros ejecutivos y dependen de algunos aspectos externos como la evolución de los resultados frente a entidades comparables (*benchmark*). No obstante, existe una incongruencia entre la cifra que se ofrece en el ICNR como retribución individual y por todos los conceptos del total de consejeros en 2011 (41.293 miles de euros) y la ofrecida en el IGC (40.190 miles de euros). Asimismo, la información que da Santander respecto a la reducción de un 8% en sus retribuciones durante 2011³⁵ contradice la información recogida por Cinco Días³⁶, según la cual la retribución del consejo aumentó un 22%³⁷. Tampoco se informa de forma detallada por consejero respecto de otros beneficios como las aportaciones a planes de pensiones o las primas de seguros de vida. Y ha de destacarse que, aunque en el Informe de Auditoría y Cuentas Anuales se ofrece el detalle de

³⁵ MS, pág. 7.

³⁶ http://www.cincodias.com/articulo/mercados/consejo-santander-cobro-416-millones-2011/20120228cdscdsmer_18/

³⁷ Según los cálculos realizados bajo los criterios del OBRSC, la retribución del consejo ha aumentado en un 17% entre 2010 y 2011.

información relativa a los créditos concedidos al consejo de administración, este monto ha aumentado sensiblemente respecto de 2010 (un 28%) y respecto de 2007 (1.512%) y la tendencia de años anteriores. Este aspecto resulta especialmente sensible en un momento de coyuntura económica con restricción notable del crédito en el mercado español.

Respecto a las políticas y códigos que rigen el funcionamiento del gobierno corporativo del Banco Santander se puede decir lo mismo que se ha dicho respecto a otras políticas: que existe información, pero en general se refiere al compromiso y la existencia de tales políticas y no hay información sobre su grado de implantación, seguimiento o evaluación. Esto sucede con la estructura y procedimientos de gobierno corporativo, la gestión de riesgos por parte de la Comisión delegada de riesgos, las políticas de promoción de la diligencia de los administradores, los procesos de evaluación del consejo y comisiones, o la política de conflicto de intereses. La información proporcionada al respecto en el Informe de Gobierno Corporativo es limitada.

Del mismo modo, la información ofrecida sobre la adecuada aplicación de reglamentos y medidas de buen gobierno a la celebración de la Junta de Accionistas es limitada. Se han consolidado avances, como la votación de la política de retribuciones de los consejeros por la Junta como punto separado del orden del día (por primera vez en 2010), aunque sigue manteniendo un carácter consultivo.

En cuanto a las comisiones de gobierno, el Banco ofrece información sobre las seis comisiones existentes (Ejecutiva, Delegada de Riesgos, de Auditoría y Cumplimiento, de Nombramientos y Retribuciones, Internacional y de Tecnología, productividad y calidad) y su actividad, aunque sólo se presentan los informes anuales de la de Auditoría y Cumplimiento, y la de Nombramientos y Retribuciones. No existe una Comisión de Estrategia o Inversiones, cuya función asume la Comisión Ejecutiva. En cualquier caso, se informa sobre la existencia, composición y funciones de estas comisiones, pero la información relativa a su funcionamiento y evaluación es muy limitada.

Finalmente, se analizan las comisiones de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que respetan en general las principales recomendaciones de funcionamiento, aunque no hay datos sobre el funcionamiento y evaluación de las políticas de gestión de riesgos ni de los sistemas de información y control internos. En concreto, y pese a que se reconoce como responsabilidad de esta comisión, no se encuentran evidencias de la existencia efectiva de un canal de recepción de denuncias anónimo y confidencial tanto para reclamaciones el proceso de generación de información financiera, auditoría y controles internos, como para la comunicaciones de empleados sobre posibles prácticas cuestionables en materia de contabilidad o auditoría. De hecho, en ninguno de los tres últimos ejercicios se ha recibido una sola denuncia al respecto.

En cuanto a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, existen dudas sobre la independencia real de dos de sus componentes, Rodrigo Gordillo Echenique y Fernando de Asúa, que además es su presidente. Tampoco hay referencia a la competencia en materia de igualdad de género dentro de sus funciones.

Finalmente, se quiere recoger un ejemplo de parcialidad informativa, ya que no se ha encontrado entre toda la información corporativa analizada del Banco Santander de 2011 ninguna mención al indulto recibido en noviembre de 2011 por Alfredo Sáenz, vicepresidente y consejero delegado del banco³⁸. Dicho indulto, otorgado por el Consejo de Ministros del gobierno saliente, le ha permitido sustituir la pena de arresto mayor y la suspensión del ejercicio profesional - condena del Tribunal Supremo por presentar denuncias falsas a sabiendas hace 16 años, cuando era presidente de Banesto - por una multa de 144.000 euros³⁹. Ha de tenerse en cuenta que la retribución anual recogida para Alfredo Sáenz en el informe 2011 de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones es de 10.723.000 euros. Por otro lado, entre los requisitos del Santander para la elección de consejeros se encuentra el de

³⁸ Diario El Mundo, 26/11/2011. <http://www.elmundo.es/elmundo/2011/11/25/economia/1322222115.html>

“ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional⁴⁰”, así como que la propia entidad afirme haber establecido reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad, remitiéndose al artículo 30 del Reglamento del Consejo⁴¹. Sin embargo, no se ofrece ninguna información en relación al tratamiento y análisis interno del caso de Alfredo Sáenz Abad, consejero del Banco Santander desde 1994. Este tipo de acciones o más bien inacciones resta credibilidad a las políticas, reglamentos y compromisos del Banco Santander.

⁴⁰ IGC pág. 26.

⁴¹ IGC pág. 38 y 39.