

1. Datos generales

Productos/servicios

En el ejercicio 2014 el Banco Santander ofrece a sus clientes los siguientes productos:

- Identificados por la compañía: banca mayorista, banca privada, gestión de activos, seguros.

Alcance geográfico

En el ejercicio 2014, 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, El Salvador¹, Estados Unidos, Dinamarca, Finlandia, Francia, Guinea Bissau, Guernesey, Holanda, Irlanda, Islas Caimán, Isla de Man, Italia, Jersey, Luxemburgo, Marruecos, México, Noruega, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Suecia, Suiza, Uruguay.

Índices de inversión socialmente responsable

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

Normativa internacional

El Banco Santander declara su compromiso respecto a la siguiente normativa internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Declaración tripartita de la Organización Internacional del Trabajo sobre empresas multinacionales y Política Social
- Normativa de la ONU para empresas y Derechos Humanos
- Convenciones de la OIT
- Protocolo de Kioto

Estándares voluntarios

El Banco Santander declara que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

¹ Curiosamente, existe un programa de microcréditos en El Salvador, país en el que el banco no tiene oficinas declaradas.

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Líneas directrices de la OCDE para empresas y Derechos Humanos
- Principios de Ecuador
- UNEP Finance Initiative
- Código de conducta de la CE (sic) para las empresas que operan en países en desarrollo.
- Grupo Wolfsberg,
- Mesa Redonda sobre Soja Responsable
- Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible
- Principios de Aseguramiento Carbon Disclosure Project
- Soft commodities compact
- PSI: Principios de Naciones Unidas de Aseguramiento Sostenible.
- PRI: Principios de Naciones Unidas de Inversión Responsable.

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 2014	IS
Informe anual 2014	IA
Informe anual de Gobierno Corporativo	IAGC
Informe de auditoría y cuentas anuales 2014	IACA
Informe anual de retribuciones	IAR
Estatutos del Banco Santander	E
Política social y ambiental	PSA
Política de cambio climático	PCC
Política de Derechos Humanos	PDH
Código general de conducta	CGC
Reglamento del Consejo de Administración	RCA

2. Tablas de resultados

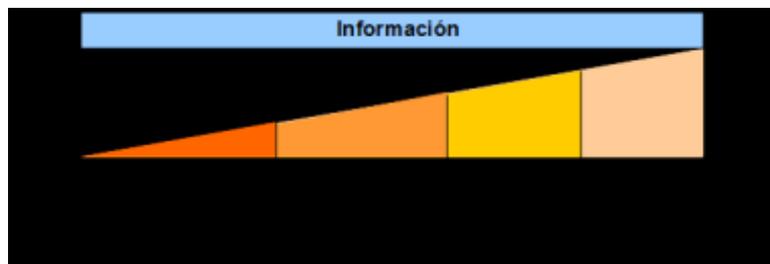
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2014
MEDIO AMBIENTE	1,07
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	0,71
COMUNIDAD	1,21
CORRUPCIÓN	2,00
CONSUMO	1,22
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,31
TOTAL EMPRESA	1,26

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

EJE DE ANÁLISIS	PUNTUACIÓN 2014
TOTAL CONTENIDO	1,24
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,31

Tabla 3 - Grados de calidad en la información



3. Contexto general

El Banco Santander representaba en el año 2014 el segundo banco de Europa y el 11º banco del mundo en capitalización bursátil. En términos de activos se encontraba en el puesto decimo octavo y octavo respectivamente. La evolución además se observa al alza pues en el año 2013 se hallaba en el puesto decimotercero en capitalización bursátil, dos puestos menos que en el 2014, debido a un incremento de 12 mil millones de euros². Ambas cifras nos dan idea de que hablamos de una de las principales entidades financieras del mundo, con unas potencialidades de impactos externos enormes.

Los beneficios de la entidad por sector de negocio se han dividido en este ejercicio entre la banca mayorista (1614 mill.€), banca privada (319 mill.€), seguros (270 mill.€) y gestión de activos (114 mill.€)³

Causa y consecuencia de este gran tamaño es la diversificación geográfica de la empresa, que opera de forma declarada en cuatro continentes y 38 países. Sus mercados principales son Brasil (31,1 millones de clientes), Reino Unido (25,7), España (12,6), México (11,7), Estados Unidos (4,7), Polonia (4,3), Chile (3,6) y Portugal (3,3). En términos de beneficio, el Reino Unido y Brasil representan el 19% de estos, España el 14%, y Estados Unidos el 10%. La expansión geográfica se ha visto en el último año estancada, pues sólo se declaran dos nuevos países en sus memorias (Suecia y Dinamarca). Sin embargo, no se ha producido tampoco la retirada de ningún país de los anteriormente declarados, por lo que la extensión de la actividad del banco sigue siendo amplísima.

Este selecto grupo señalado no es sino una pequeña parte del espectro geográfico en el que opera la entidad. 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 "Los principales riesgos a los que hace frente Santander como consecuencia de su actividad son: riesgo de crédito, mercado, liquidez y financiación, operacional, de cumplimiento y reputacional"⁴. En su Informe Anual también se declara que el fin es "la excelencia en gestión de riesgos" y se informa del desarrollo de un Programa Corporativo de Gestión de Riesgos, dentro del cual sólo al proyecto Risk Data Aggregation se han destinado 500 millones de euros⁵. Sin embargo, el riesgo respecto a los derechos humanos y el medio ambiente, no aparece sino al final de los informes de manera subordinada y accesorio, lo cual tiene su paralelo en los insuficientes análisis de riesgos reales en estos ámbitos en sus extensos lugares de actividad.

Y es que el Banco Santander tiene presencia en países con riesgos sociales y ambientales altos o extremos. 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 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*

² Bloomberg

³ IA, p.

⁴ IS, p. 16

⁵ IA, p. 10

Index elaborado por el Foro Económico Mundial⁶, 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 según el Índice Global de los Derechos de la CSI⁷. 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 Panamá⁸. 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 Germanwatch⁹.

Sin embargo, el Banco Santander sólo declara regirse por principios de ámbito muy general sin evidenciar mecanismos efectivos de implementación práctica. De esta manera asume los Principios de Ecuador en megaproyectos de Finance Project (por encima de los 10 millones de dólares), con lo que sólo demuestra evidencia de estudios de impacto, por ejemplo, en 11 proyectos de Latinoamérica, una zona de alto riesgo medioambiental, de corrupción y de peligro sobre los derechos humanos. A falta de evidencia quedan así fuera de estudio y valoración de impacto la gran mayoría de proyectos de financiación en Latinoamérica. En contraste hay varios casos preocupantes que de acuerdo con diversas fuentes se ha acusado al banco de participar en proyectos de potencial peligro de impacto en RSC en varios continentes.^{10 11 12}. En el ámbito de los derechos del trabajo hay que resaltar el caso Contax, en Brasil, proveedor del Santander en servicios de telemarketing, que ha sido acusado por el propio Ministerio de Trabajo y Empleo brasileño de trato degradante e inaceptable hacia sus trabajadores. Otros escándalos en Australia y Estados Unidos podrían poner en evidencia la ineffectividad de los estudios y controles del Banco Santander, de la insuficiencia de su deber de Debida Diligencia y de la inexistencia de mecanismos de remedio.

El lema de trabajo de la entidad es “Simple, personal y justo”, con lo que se resumen los objetivos de transparencia, accesibilidad y respeto hacia el consumidor. Sin embargo, no han sido pocos los casos en el ámbito doméstico que han puesto en duda los principios del banco o al menos los mecanismos internos de funcionamiento, denuncia y auditoría. Como el caso Valores, por ejemplo, juicio contra Banco Santander por la comercialización masiva, indebida y fraudulenta de Valores Santander, un producto complejo con el que la entidad entonces captó unos 7.000 millones de euros procedentes de los ahorros de

⁶ 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).

⁷ 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).

⁸ 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.

⁹ 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).

¹⁰ Ver apartado 4.2

¹¹ Ver apartado 4.2

¹² Ver apartado 4.3

alrededor de 129.000 clientes¹³. La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) impuso al Santander dos multas por infracciones grave y muy grave que suman 16,9 millones de euros. A la redacción de estas líneas el caso estaba pendiente de resolución por una ulterior apelación del banco. A finales del año 2013 estalló también el escándalo de la financiera UCI, ligada al Santander, que había promovido productos muy parecidos a las hipotecas "subprime" o basura de los Estados Unidos¹⁴. Varios empleados del banco están acusados de fraude ante la Audiencia Nacional. No son tampoco los únicos ejemplos que nos trasladan la imagen de un año 2014 en el que los mecanismos de gestión internos y de atención al consumidor del Santander han sido puestos en entredicho por la evidencia de graves fallos de funcionamiento interno con un notable impacto social y mediático.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

En el Informe de Sostenibilidad de 2014 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 en este documento. Para consultar dicha información, hay que recurrir al Informe de Auditoría y Cuentas de 2014, un documento auditado y al código general de conducta. 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. Este año y como consecuencia de La Ley 10/2014 de 26 de junio, Santander ha depositado en el Banco de España el "Informe bancario anual". La Ley 10/2014 establece en su artículo 87, que las entidades de crédito deben publicar anualmente, como anexo de sus estados financieros auditados, y remitir al Banco de España el denominado "Informe bancario anual". Por su parte, el Banco de España debe mantener disponibles estos informes en su página de internet.

Este informe ofrece, en base consolidada y con detalle por países, la siguiente información:

- Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.
- Volumen de negocio.
- Número de empleados a tiempo completo.
- Resultado bruto antes de impuestos.
- Impuestos sobre el resultado.
- Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

Además, el informe bancario anual debe contener, entre los indicadores clave, el rendimiento de sus activos, que se calculará dividiendo el beneficio neto por el balance total.

En banco recoge en un Anexo de las Cuentas Anuales información por país, tal y como establece la ley 10/2014, en su artículo 87 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito. En este apartado se recoge que ante la falta de criterio en la ley

¹³ Ver apartado 4.4

¹⁴ Idem

sobre cómo informar de los impuestos pagados en cada país, se toma un criterio propio. Los importes que se presentan forman parte del estado de flujos de caja y por tanto difieren del gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, por los desfases entre el momento en que se genera la obligación de pago y en el que efectivamente se realiza el pago.

En lo que concierne a la recepción de subvenciones y su detalle por país, no se ha encontrado información en el Informe de Sostenibilidad de 2014. En el Informe Anual de Cuentas Auditadas de 2014 en el anexo correspondiente al "Informe Bancario Anual" afirma que no ha recibido ayudas o subvenciones públicas. Públicamente, el Santander defiende a través de las declaraciones de su presidente, en el momento de realización de este análisis, no haber recibido ayudas públicas durante el periodo de crisis¹⁵. Sin embargo podría considerarse ayudas no solamente la inyección directa en el capital, sino también los EPA (esquema de protección de activos) y la compra de activos por parte del SAREB. Según una información de El Confidencial "Bruselas considera que las ayudas públicas vienen porque el precio pagado por Sareb a los bancos por sus activos (el precio de transferencia) es superior al de mercado. Y como ese sobreprecio no lo habrían conseguido vendiendo los activos en el mercado, es ayuda de Estado. Dicho de otra forma, que los descuentos con los que se han traspasado los créditos y los inmuebles deberían haber sido mayores (Bruselas lo cifra en el 72% como media y el 75% para los pisos terminados), lo que habría obligado a más provisiones, más pérdidas y más inyecciones de capital público. En vez de eso, se ha pagado un sobreprecio, lo que ha evitado esas inyecciones, pero el impacto es el mismo. Por eso es una ayuda pública". Se desconoce si el Banco Santander ha vendido activos al Sareb o ha hecho uso de la EPA.

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:

¹⁵ Véase por ejemplo: [Botín presume en Brasil de no haber recibido ayudas públicas en ningún país](#), 13/09/2013, y ["Botín recuerda que el Santander no ha recibido ayudas públicas"](#), 31/01/2012

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
AAC Spanish BOF 2005 B.V.	Holanda	sociedad de cartera
A&L CF (Guernsey) Limited	Guernsey	Leasing
A&L CF (Jersey) Limited	Jersey	Leasing
A&L Services Limited	Isla de Man	Banca
Abbey National (America) Holdings Inc.	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	sociedad de cartera
Abbey National Financial Investments 3 B.V.	Holanda	Financiera
Abbey National Financial Investments 4 B.V.	Holanda	Financiera
Abbey National GP (Jersey) Limited	Jersey	Financiera
Abbey National International Limited	Jersey	Banca
Abbey National North America LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Abbey National Securities Inc.	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Sociedad de valores
Affirmative Insurance Holdings Inc	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Seguros
Affirmative Investment LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	sociedad de cartera
Alcover AG	Suiza	Seguros
ALIL Services Limited	Isla de Man	Servicios
Allfunds Bank International S.A.	Luxemburgo	Banca
Allfunds International S.A.	Luxemburgo	Servicios financieros
Allfunds International Schweiz S.A.	Suiza	Servicios
Argenline, S.A.	Uruguay	Financiera
Asia Bridge Fund I LLC	Mauricio	Inversiones financieras
Banco Santander (Panamá), S.A.	Panamá	Banca
Banco Santander (Suisse) SA	Suiza	Banca
Banco Santander Bahamas International Limited	Bahamas	Banca

Banco Santander Puerto Rico	Puerto Rico	Banca
Banco Santander, S.A.	Uruguay	Banca
Banesto Holdings, Ltd.	Guernsey	Inversión Mobiliaria
Bayones ECA Limited	Irlanda	Financiera
BCLF 2013-1 B.V.	Holanda	Titulación
Bel Canto SICAV	Luxemburgo	SICAV
Besaya ECA Limited	Irlanda	Financiera
Bilkreditt 1 Limited	Irlanda	Titulación
Bilkreditt 2 Limited	Irlanda	Titulación
Bilkreditt 3 Limited	Irlanda	Titulación
Bilkreditt 4 Limited	Irlanda	Titulación
Bilkreditt 5 Limited	Irlanda	Titulación
Bilkreditt 6 Limited	Irlanda	Titulación
Brazil Foreign Diversified Payment Rights Finance Company	Islas Caimán	Titulación
BST International Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Capital Street Delaware LP	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	sociedad de cartera
Capital Street Holdings LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	sociedad de cartera
Capital Street REIT Holdings, LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	sociedad de cartera
Capital Street S.A.	Luxemburgo	Financiera
Carfax (Guernsey) Limited	Guernsey	Correduría de seguros
CCAP Auto Lease Ltd.	WILMINGTON TRUST, NATIONAL ASSOCIATION. RODNEY SQUARE NORTH 1100 NORTH MARKET STREET. WILMINGTON. DELAWARE	Leasing
Chrysler Capital Auto Receivable LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Chrysler Capital Auto Receivables Trust 2013-A	WILMINGTON TRUST, NATIONAL ASSOCIATION. RODNEY SQUARE NORTH 1100 NORTH MARKET STREET. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Chrysler Capital Auto Receivables Trust 2013-B	WILMINGTON TRUST, NATIONAL ASSOCIATION.	Titulación

	RODNEY SQUARE NORTH 1100 NORTH MARKET STREET. WILMINGTON. DELAWARE	
Chrysler Capital Auto Receivables Trust 2014-A	WILMINGTON TRUST, NATIONAL ASSOCIATION. RODNEY SQUARE NORTH 1100 NORTH MARKET STREET. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Chrysler Capital Auto Receivables Trust 2014-B	WILMINGTON TRUST, NATIONAL ASSOCIATION. RODNEY SQUARE NORTH 1100 NORTH MARKET STREET. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Chrysler Capital Master Auto Receivables Funding LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Crawfall, S.A.	Uruguay	Servicios
Credisol, S.A.	Uruguay	Financiera
Dansk Auto Finansiering 1 Ltd	Irlanda	Titulación
Darep Limited	Irlanda	Reaseguros
Digital Procurement Holdings N.V.	Holanda	sociedad de cartera
Drive Residual Holdings GP LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	
Drive Residual Holdings LP	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Drive Trademark Holdings LP	Delaware	
Fondos Santander, S.A. Administradora de Fondos de Inversión (en liquidación)	Uruguay	Gestora de fondos
Fortensky Trading, Ltd.	Irlanda	Financiera
Fosse Trustee Limited	Jersey	Titulación
Franklin Acquisition Funding LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Garilar S.A.	Uruguay	Internet
GTS El Centro Equity Holdings, LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	sociedad de cartera
GTS El Centro Project Holdings, LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	sociedad de cartera
Hipototta No. 1 plc	Irlanda	Titulización

Hipototta No. 4 plc	Irlanda	Titulización
Hipototta No. 5 plc	Irlanda	Titulización
Hipototta No. 7 Limited	Irlanda	Titulización
Hipototta No. 8 Limited	Irlanda	Titulización
Holbah II Limited	Bahamas	sociedad de cartera
Holbah Limited	Bahamas	sociedad de cartera
Holneth B.V.	Holanda	sociedad de cartera
HRE Investment Holdings II-A S.a.r.l.	Luxemburgo	sociedad de cartera
HSH Delaware L.P.	NICOLE S. POOLE. 300 DELAWARE AVE 9TH FL. WILMINGTON. Delaware	sociedad de cartera
Imperial Holding S.C.A.	Luxemburgo	Inversión Mobiliaria
Independence Community Bank Corp.	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	sociedad de cartera
Independence Community Commercial Reinvestment Corp.	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	sociedad de cartera
Interfinance Holanda B.V.	Holanda	sociedad de cartera
J.C. Flowers I L.P.	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	sociedad de cartera
Jupiter III C.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Jupiter JCF AIV II-A C.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Langton Mortgages Trustee Limited	Jersey	Titulación
Leasetotta No. 1 Limited	Irlanda	Titulización
Marylebone Road CBO 3 C.V	Holanda	Titulación
Meridian Capital Group, LLC	Delaware	
Merlion Aviation One Limited	Irlanda	Renting
Nebraska Wind I LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Sociedad de cartera
New PEL S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad de cartera
NPG Weath Management S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad de cartera
NW Services CO	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Comercio electrónico
Olivant Investments Switzerland S.A.	Luxemburgo	Sociedad de cartera
Olivant Limited (consolidado)	Guernsey	Sociedad de cartera

Optimal Investment Services SA	Suiza	Gestora de fondos
Optimal Multiadvisors Ireland Plc /Optimal Strategic US Equity Ireland Euro Fund	Irlanda	Gestora de fondos
Optimal Multiadvisors Ireland Plc /Optimal Strategic US Equity Ireland US Dollar Fund	Irlanda	Gestora de fondos
Optimal Multiadvisors Ltd / Optimal Strategic US Equity Series (consolidado)	Bahamas	Gestora de fondos
Parasant S.A.	Suiza	Sociedad de cartera
PBE Companies, LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Inmobiliaria
Phoenix C1 Aviation Limited	Irlanda	Renting
Pingham International, S.A.	Uruguay	Servicios
Project Maple I B.V	Holanda	Inversión Mobiliaria
Punta Lima LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Leasing
Rias Redbanc, S.A.	Uruguay	Servicios
Riobank International (Uruguay) SAIFE	Uruguay	Banca
Saja ECA Limited	Irlanda	Financiera
SAM finance Lux S.a.r.l	Luxemburgo	Gestora
SAM Investments holdings limited	Jersey	Sociedad de cartera
SAM Puerto Rico Holdings Inc.	Puerto Rico	Sociedad de cartera
Santander Asset Management LLC	Puerto Rico	Gestora
Santander Asset Management Luxembourg, S.A.	Luxemburgo	Gestora de fondos
Santander BanCorp	Puerto Rico	Sociedad de Cartera
Santander Bank & Trust Ltd.	Bahamas	Banca
Santander Cards Ireland Limited	Irlanda	Tarjetas
Santander Central Hispano Financial Services Limited	Islas Caimán	Financiera
Santander Central Hispano Issuances Limited	Islas Caimán	Financiera
Santander Consumer ABS 1 Funding LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer ABS 2 Funding LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera

Santander Consumer Auto Receivables Funding 2011-A LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B1 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B2 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-B3 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2013-L1 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2014-B1 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2014-B2 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2014-B3 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2014-B4 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2014-B5 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2014-B6 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Auto Receivables Funding 2014-L1 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Captive Auto Funding 5 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Captive Auto Funding LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera

Santander Consumer Credit Funding 2 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Credit Funding I LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Finance Benelux B.V.	Holanda	Financiera
Santander Consumer Funding 3 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Funding 5 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Receivables 10 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Receivables 11 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Receivables 3 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Receivables 4 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Receivables 7 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Receivables 9 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer Receivables Funding LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Consumer USA Holdings Inc.	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Financiera
Santander Consumer USA Inc.	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Santander Drive Auto Receivables LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU	Financiera

	Delaware	
Santander Drive Auto Receivables Trust 2010-3	DEUTSCHE BANK TRUST COMPANY DELAWARE. 1011 CENTRE RD STE 200. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2010-B	DEUTSCHE BANK TRUST COMPANY DELAWARE. 1011 CENTRE RD STE 200. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2011-1	WELLS FARGO DELAWARE TRUST COMPANY, N.A. 919 N MARKET ST 1600. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2011-2	DEUTSCHE BANK TRUST COMPANY DELAWARE. 1011 CENTRE RD STE 200. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2011-3	DEUTSCHE BANK TRUST COMPANY DELAWARE. 1011 CENTRE RD STE 200. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2011-4	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2012-1	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2012-2	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2012-3	WELLS FARGO DELAWARE TRUST COMPANY, N.A. 919 N MARKET ST 1600. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2012-4	DEUTSCHE BANK TRUST COMPANY DELAWARE. 1011 CENTRE RD STE 200. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2012-5	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2012-6	DEUTSCHE BANK TRUST COMPANY DELAWARE. 1011 CENTRE RD STE 200. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2012-A	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-1	WELLS FARGO DELAWARE TRUST COMPANY, N.A. 919 N	Titulación

	MARKET ST 1600. WILMINGTON. DELAWARE	
Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-2	DEUTSCHE BANK TRUST COMPANY DELAWARE. 1011 CENTRE RD STE 200. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-3	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-4	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-5	WELLS FARGO DELAWARE TRUST COMPANY, N.A. 919 N MARKET ST 1600. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2013-A	DEUTSCHE BANK TRUST COMPANY DELAWARE. 1011 CENTRE RD STE 200. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-1	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-2	WELLS FARGO DELAWARE TRUST COMPANY, N.A. 919 N MARKET ST 1600. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-3	WILMINGTON TRUST, NATIONAL ASSOCIATION. RODNEY SQUARE NORTH 1100 NORTH MARKET STREET. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-4	WILMINGTON TRUST, NATIONAL ASSOCIATION. RODNEY SQUARE NORTH 1100 NORTH MARKET STREET. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-5	WILMINGTON TRUST, NATIONAL ASSOCIATION. RODNEY SQUARE NORTH 1100 NORTH MARKET STREET. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-S1	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-S2	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON. DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-S3	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR.	Titulación

	WILMINGTON, DELAWARE	
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-S4	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON, DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-S5	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON, DELAWARE	Titulación
Santander Drive Auto Receivables Trust 2014-S6	U.S. BANK TRUST NATIONAL ASSOCIATION. 300 DELAWARE AVENUE 9TH FLOOR. WILMINGTON, DELAWARE	Titulación
Santander Finance 2012-1 LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Servicios financieros
Santander Financial Products plc	Irlanda	Financiera
Santander Financial Services, Inc.	Puerto Rico	Sociedad de Préstamos
Santander GBM Secured Financing Limited	Irlanda	Titulación
Santander Global Services, S.A.	Uruguay	Servicios
Santander Holanda B.V.	Holanda	Sociedad de cartera
Santander Insurance Agency Inc	Puerto Rico	Correduría de seguros
SANTANDER INSURANCE AGENCY, U.S., LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Seguros
Santander Insurance Europe Limited	Irlanda	Correduría de seguros
Santander Insurance Life Limited	Irlanda	Correduría de seguros
Santander International Products, plc	Irlanda	Financiera
Santander International Securities, Inc	Corporate Creations Network Inc. 3411 Silverside Road Rodney Building #104 Wilmington, DE 19810	Sociedad de valores
Santander Investment Bank Limited	Bahamas	Banca
Santander Investment Limited	Bahamas	Sociedad de valores
Santander Investment Securities Inc	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Sociedad de valores
Santander Leasing LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Leasing
Santander Overseas Bank, Inc.	Puerto Rico	Banca
Santander Paraty Qif PLC	Irlanda	sociedad de inversión

Santander Revolving Asset Funding 1 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	sin actividad
Santander RSPE 5 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	sin actividad
Santander RSPE 6 LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	sin actividad
Santander Securities LLC	Puerto Rico	Sociedad de valores
Santander Seguros, S.A.	Uruguay	Seguros
Santander Trade Services Limited	Hong Kong	Servicios
Saturn Japan II Sub C.V.	Holanda	sociedad de cartera
Saturn Japan III Sub C.V.	Holanda	sociedad de cartera
SC Austria Finance 2013-1 S.A.	Luxemburgo	Titulación
SC Germany Auto 08-2 Limited	Irlanda	Titulación
SC Germany Auto 2009-1 Limited	Irlanda	Titulación
SC Germany Consumer 010-1 Limited	Irlanda	Titulación
SC Germany Consumer 08-1 Limited	Irlanda	Titulación
SC Germany Consumer 09-1 Limited	Irlanda	Titulación
SC Germany Consumer 11-1 Limited	Irlanda	Titulación
SC Poland Auto 2014-1 Limited	Irlanda	Titulación
SCF Ajoneurohallinto Limited	Irlanda	Titulación
SCF Ajoneuvohallinta Limited (j)	Irlanda	Titulación
SCF Rahoituspalvelut Limited	Irlanda	Titulación
SCF Rahoituspalvelut 2013 Limited	Irlanda	Titulación
SCFI Ajoneuvohallinto Limited	Irlanda	Titulación
SCFI Rahoituspalvelut Limited (j)	Irlanda	Titulación
Secucor Finance 2013-1 Limited	Irlanda	Titulación
Serfin International Bank and Trust, Limited	Islas Caimán	Banca
Services and Promotions Delaware Corp.	Corporate Creations Network Inc. 3411 Silverside Road Rodney Building #104 Wilmington, DE 19810	sociedad de cartera
Shiloh III Wind Project, LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400	Explotación de energía eléctrica

	Wilmington, DE 19808	
SIAFF, LLC	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	Financiera
Silk Finance No. 3 Limited	Irlanda	Titulación
Socur, S.A.	Uruguay	Financiera
Sol Orchard Imperial 1 LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Explotación de energía eléctrica
Solar energy Capital Europe S.a.r.l.	Luxemburgo	Sociedad de cartera
Sovereign REIT Holdings, Inc	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Sociedad de cartera
Sovereign Spirit Limited	Bermudas	Leasing
SOV APEX LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Sociedad de cartera
Sovereign Capital Trust IV	Bny Mellon Trust Of Delaware 301 Bellevue Parkway 3rd Floor Wilmington, DE 19809	Financiera
Sovereign Capital Trust IX	WELLS FARGO DELAWARE TRUST COMPANY, N.A. 919 N MARKET ST 1600. WILMINGTON. DELAWARE	Financiera
Sovereign Capital Trust V	Bny Mellon Trust Of Delaware 301 Bellevue Parkway 3rd Floor Wilmington, DE 19809	sin actividad
Sovereign Capital Trust VI	300 Delaware Avenue Suite 800 Wilmington, DE 19801 United States	Financiera
Sovereign Community Development Company	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Sociedad de cartera
Sovereign Delaware Investment Corporation	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Sociedad de cartera
Sovereign Lease Holdings, LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Servicios financieros
Sovereign Real Estate Investment Trust	Estados Unidos (Delaware)	Financiera
Sovereign REIT Holdings, Inc.	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Sociedad de cartera
STEPHENS RANCH WIND ENERGY HOLDCO, L.L.C.	Corporation Trust Center 1209 Orange Street Wilmington, DE 19801, EEUU Delaware	

Sterrebeeck B.V.	Holanda	sociedad de cartera
Svensk Autofinans 1 Limited	Irlanda	Titulación
Svensk Autofinans WH 1 Ltd	Irlanda	Titulación
Swesant S.A.	Suiza	sociedad de cartera
Texas Wind I LLC	CAPITOL SERVICES, INC. 1675 S STATE ST STE B. DOVER. DELAWARE	Explotación de energía eléctrica
Texas Wind II LLC	CAPITOL SERVICES, INC. 1675 S STATE ST STE B. DOVER. DELAWARE	Explotación de energía eléctrica
THE HSH AIV 4 TRUST	WILMINGTON TRUST, NATIONAL ASSOCIATION. RODNEY SQUARE NORTH 1100 NORTH MARKET STREET. WILMINGTON. DELAWARE	Sociedad de cartera
THE JCF HRE AIV II-A TRUST	Wilmington Trust Company Rodney Square North 1100 N. Market Street Wilmington, DE 19890	Sociedad de cartera
Tonopah Solar I, LLC	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Sociedad de cartera
Tonopah Solar Energy Holdings I	Corporation Service Company 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808	Sociedad de cartera
Totta & Açores Financing, Limited	Islas Caimán	Financiera
Totta (Ireland), PLC	Irlanda	Financiera
Trade Maps 3 Hong Kong Limited	Hong Kong	Titulación
Trade Maps 3 Ireland Limited	Irlanda	Titulación
Waypoint Capital Trust I	WELLS FARGO DELAWARE TRUST COMPANY, N.A. 919 N MARKET ST 1600. WILMINGTON. DELAWARE	sin actividad
Waypoint Capital Trust II	WELLS FARGO DELAWARE TRUST COMPANY, N.A. 919 N MARKET ST 1600. WILMINGTON. DELAWARE	sin actividad
Whitewick Limited	Jersey	Sin actividad
WTW Shipping Limited	Irlanda	Leasing

Conforme a la información recogida en 2014, el Grupo Santander posee 235 empresas fuera del territorio español y en países que o bien ofrecen menor presión fiscal para no residentes o facilitan la ocultación de identidad de acuerdo con diversas fuentes sobre las que se basa la metodología del Observatorio de RSC.

La información relativa a las entidades en territorios off-shore se ha obtenido del Informe de Auditoría de Cuentas Anuales de 2014¹⁶. Ni en la Memoria Anual de 2014 ni el Informe de Sostenibilidad de 2014 existe mención a tales sociedades. Es aplicable nuevamente la recomendación relativa a la implementación y transparencia en cuanto a los principios de buena gobernanza fiscal.

Por otro lado, es conveniente destacar que la información proporcionada por el banco presenta un sesgo positivo, orientándose a minimizar la importancia de las sociedades presentes en paraísos fiscales. Aporta información sobre entidades off-shore, reconociendo un total de 11 filiales. La argumentación es por un lado que estos territorios off-shore no son considerados paraísos fiscales por la OCDE. Además le confiere muy poca importancia a las actividades de estas sociedades, pues de esas 11, se prevé liquidar 7 en los próximos ejercicios. De las cuatro restantes, 2 están inactivas, otra en la Isla de Man con una actividad muy reducida y sólo una en Jersey parece que funciona normalmente prestando servicios de banca a distancia a clientes británicos, a quienes se ofrece productos de ahorro tradicional. Estas dos últimas cuentan con 126 empleados. También recoge que la información sobre los resultados individuales de estas sociedades que se incluyen en el listado de dependientes, no son representativos de sus operaciones, pues se han eliminado las operaciones intra grupo en el proceso de consolidación. Referido al resultado de las 4 entidades citadas anteriormente dice que "han contribuido en 2014 a los resultados consolidados del Grupo con un beneficio de aproximadamente 14 millones de euros."

La realidad según los resultados de este análisis es distinta dado que se han identificado 235 sociedades en 16 jurisdicciones consideradas paraísos fiscales de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de RSC y el banco mantiene la creación de nuevas sociedades cada ejercicio. Además, el Grupo tiene activas 5 sucursales en estos territorios: 3 en las Islas Cayman, 1 en Isla de Man y 1 en Jersey. Estas sucursales integran su balance y cuenta de resultados en sus correspondientes matrices extranjeras

El banco señala en las cuentas anuales que "A la fecha, de acuerdo a la normativa española vigente, el Grupo tiene 11 filiales residentes en territorios off-shore, territorios que no son considerados paraísos fiscales de acuerdo con la OCDE. Dos de estas filiales están en proceso de liquidación y durante los próximos ejercicios se prevé la liquidación de 5 filiales más (dos sociedades emisoras y 3 con actividad reducida o inactiva). Tras las citadas bajas revistas, el Grupo mantendría un total de cuatro filiales off-shore, que cuentan con 126 empleados, principalmente en Jersey e Isla de Man:

- Abbey National International Limited en Jersey, cuya actividad principal es banca a distancia dirigida a clientes de origen británico, a quienes se les ofrece productos de ahorro tradicional.
- Serfin International Bank and Trust, Limited (Cayman), banco inactivo.
- Whitewick Limited (Jersey), sociedad inactiva.
- ALIL Services Limited (Isla de Man), con actividad muy reducida de servicios.

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

¹⁶ Pag. 210.

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 financiación. Este capital, de acuerdo con Richard Brooks, 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 rentables¹⁷.

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 pobreza¹⁸. 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.¹⁹ 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, ni implica directamente 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.

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 recoge bajo el capítulo X, los compromisos de obligaciones tributarias del grupo y de sus clientes. Se compromete a "evitar en todo caso la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias (...) diseñadas con el propósito de impedir el conocimiento por parte de las autoridades fiscales...". El hecho de incluir en el compromiso una referencia a cuál es el propósito o la intención, le da componente de subjetividad que hace difícil comprobar su cumplimiento. También se recoge la necesidad de informar al Consejo de Administración de las políticas fiscales. En el siguiente apartado del Código

¹⁷ Richard Brooks, The great tax robbery.

¹⁸ 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>

¹⁹ Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>

recoge la política de Establecimientos en países o territorios calificados como paraíso fiscal. Afirma que “no se crearán ni adquirirán participaciones en entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales sin autorización específica del Consejo de Administración. Cuando razones de urgencia así lo aconsejen, la autorización podrá darla la Comisión Ejecutiva, dando cuenta posteriormente al Consejo. Pero no explica cuáles son esas razones de urgencia”. Añade que “El objeto social y las actividades que puedan llevarse a cabo en los países o territorios calificados como paraíso fiscal deberán estar claramente identificados y definidos. En el caso de que la actividad en el país o territorio calificado como paraíso fiscal consista en servir de vehículo especial para la emisión de valores, no se utilizará un mismo vehículo para canalizar actividades diferentes y los fondos captados no se remansarán en la propia entidad domiciliada en el país o territorio calificado como paraíso fiscal, sino que se localizarán en entidades del Grupo domiciliadas en territorios no calificados como paraíso fiscal que emitan la garantía para su captación”. En cuanto a la consideración de paraíso fiscal señala que “se entenderá que un determinado país o territorio es calificado como paraíso fiscal cuando de acuerdo con la normativa española que resulte de aplicación en cada momento, o con la normativa local que resulte de aplicación en cada caso, tenga dicha consideración”.

Se compromete a informar en las cuentas anuales de las actividades desarrolladas en cada establecimiento en el país o territorio calificado como paraíso fiscal, su naturaleza, sus resultados y los mecanismos establecidos para controlar los posibles riesgos. Sin embargo, tal y como se ha podido comprobar la información aportada es incompleta, pues no incluye suficiente detalle de sus actividades, ni todas las jurisdicciones donde está presente.

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, se apliquen procedimientos y se presente información detallada sobre la actividad desarrollada por las sociedades dependientes sitas en estos territorios.

4.2. Medioambiente

Sobre el papel, el Banco Santander cuenta con una política accesible, clara y ambiciosa en materia medioambiental. Dispone de documentos públicos sobre su Política Social y Ambiental e incluso una propia sobre Cambio Climático. La mención al medioambiente en su Informe de Sostenibilidad es amplia, aunque, como veremos, mejorable. Durante el año 2014 se reunió el II Comité de Cambio Climático, cuenta con una Oficina a este respecto, al tiempo que se establecen responsables del seguimiento de las políticas, principalmente a cargo de su Comité de Sostenibilidad.

Asimismo se ha adherido a no pocas iniciativas medioambientales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, el Banking Environment Initiative (BEI), la UNEP Finance Initiative, el Grupo Wolfsberg, los Principios del Ecuador, la Mesa Redonda sobre Soja Responsable, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Grupo de Trabajo de Ganadería Sostenible, los Principios de Aseguramiento Carbon Disclosure Project y el Soft Commodities Compact (sobre papel, madera, soja y aceite de palma).

Sin embargo, el balance sobre la información aportada es irregular. La principal duda que surge tras su lectura es acerca de los mecanismos reales de evaluación de riesgos. Por un

lado, no se clasifican los países o regiones según su calificación de riesgo medioambiental (la única clasificación consiste en considerar a los países “no OCDE” o “OCDE non-high income” como una categoría aparte, pero únicamente a los susceptibles de ser incluidos en los Principios de Ecuador²⁰), cuando el banco opera, por ejemplo, en algunos de los países con mayor biodiversidad del planeta (Colombia, Brasil) o con alto riesgo de cambio climático (México, Colombia, Venezuela, Marruecos)²¹. Pero, por otro lado y sobre todo, no existe evidencia de que el Banco Santander realmente cumpla los principios y objetivos señalados en sus documentos sobre medioambiente: en su pública Política de Cambio Climático afirma que uno de sus objetivos principales es “Considerar y evaluar los impactos en el cambio climático de los proyectos de financiación”²². En su Política Social y Ambiental es aún más ambicioso, pues desciende a un mayor detalle al sostener que respecto a los “préstamos corporativos o préstamos puente con destino conocido, los posibles impactos sociales y medioambientales se incluyan en los procesos para la toma de decisiones”²³. Es más, en la página 3 de dicho documento se señalan que las establecidas por el banco “unidades de riesgos contemplan, como un elemento más de análisis, consideraciones de tipo económico, social y ambiental en relación con el proyecto de financiación analizado”.

Sin embargo, ningún dato de la información facilitada y analizada corrobora la veracidad del aserto. El Informe de Sostenibilidad establece como sus principales métodos de evaluación del riesgo medioambiental tres: la aplicación de los Principios de Ecuador, el análisis de Riesgo Socio ambiental en Brasil y la herramienta VIDA en España²⁴. Si esto es así, quedarían fuera de evaluación de impacto ambiental la gran mayoría de las operaciones financieras del Banco Santander. Según este informe, en todo el mundo se evaluaron 43 proyectos según los Principios de Ecuador (EPIII), sólo 11 en Latinoamérica, una zona de alto riesgo, y ninguno de ellos fue catalogado como de riesgo máximo (A). En ninguno de los 43 casos se rechazó el proyecto, aunque se requirieron planes de acción y mitigación de impactos en “algunas de las operaciones”. En Brasil, la supervisión se acerca a la deseable en todo el mundo pues se evalúan los criterios medioambientales y sociales de aquellos clientes con alto riesgo de crédito (superior a 370 mil €): en total 1763 clientes. Si el Banco Santander realmente evalúa el impacto social y ambiental de toda su financiación sería deseable que clasificara y desglosara al menos por país los proyectos evaluados, con atención a los rechazados, los modificados, etc. Tanto en esta gran mayoría como en la herramienta VIDA que se aplica en España sería aconsejable saber el alcance de la evaluación de riesgos (nº de proyectos evaluados) así como su proyección (% de variabilidad). En cualquier caso el número de operaciones evaluadas sería insuficiente si se considera que el Santander tiene casi 100 millones de clientes en todo el mundo.

Durante el año 2014 han estallado numerosos casos de proyectos potencialmente peligrosos en los que se ha señalado al Banco Santander como implicado en parte de su financiación. Uno de los más llamativos es el de la central nuclear de Jaitapur, en la India. Según Greenpeace, el lugar elegido para su situación se encuentra en nivel 4 de riesgo sísmico (el 5 es el máximo). Signo de ello es que en los últimos 20 años se han producido 92 terremotos, el máximo de los cuales alcanzó 6,3 en la escala de Richter.²⁵ El lugar además se encuentra en una de las zonas de mayor riqueza en biodiversidad del planeta, con más de 6000 especies, 325 de ellas amenazadas. Recordemos que el principio de

²⁰ PSA, p.4

²¹ Ver Climate Change Vulnerability Index 2015 (Maplecroft)

²² PCC, p. 2

²³ PSA, p. 1

²⁴ IS, p. 49

²⁵ Ver el documento en su página web: “Jaitapur nuclear power plant”

prevención enunciado en la Declaración de Río estipula abandonar un proyecto por peligro de daño irreversible aun cuando no exista completa evidencia científica y en este caso hay más que indicios.

En mayo de 2014 Greenpeace acusó al Banco Santander de participar en la financiación de un proyecto que implica la destrucción de más de 20.000 hectáreas de bosque tropical en Indonesia mediante la financiación de la papelera APRIL, lo cual hacía junto con ABN Amro²⁶. En febrero de 2015 la entidad, ante la campaña promovida por la organización ecologista en especial en el Reino Unido, anunció el cese de esta financiación a la empresa maderera. Sin embargo, el banco no ha informado si se ha castigado con multas u otras medidas este grave fallo en la evaluación, prevención y supervisión de proyectos ambientales en zonas de alto riesgo o si se han reorganizado sus métodos a raíz de las graves implicaciones destructoras que pudieran tener sus planes de financiación. El banco también debería actualizar sus mecanismos internos de funcionamiento para dar cumplimiento a los objetivos de parar la deforestación incluidos tanto en el Soft Commodities Compact como en el BEI (Banking Environmental Initiative), suscritos por este. Dentro de estos mecanismos el banco debería asumir *responsabilidad directa* en los proyectos que financia, estableciendo los mecanismos propios de prevención, mitigación y remedio, ya que en su Política Social y Ambiental delega estos mecanismos en la empresa deudora²⁷. Hay que recordar que los Principios Rectores de las Naciones Unidas para empresas y derechos humanos establecen claramente que la responsabilidad de la empresa no termina en las acciones directamente derivadas de su actividad sino también en la "contribución" indirecta al daño causado en toda su red de suministro o radio de afectación. El caso también evidencia el hecho de que el Santander no solamente opera en 37 países directamente, sino que su alcance geográfico es de hecho mundial (Indonesia no se encuentra dentro de sus ámbitos directos de operación), por lo que sus unidades de evaluación de riesgos medioambientales deben de estar muy desarrollados para enfrentarse a la mundialización de sus riesgos.

A pesar del compromiso del banco con la lucha contra el cambio climático, la entidad se propone financiar dos planes masivos de desarrollo de industrias relacionadas con el carbón, uno en Turquía (refinería Socar) y otro en Australia. La refinería y planta de carbón Socar en Turquía, ha sido señalada no sólo por revitalizar una producción de energía como el carbón, altamente contaminante en emisiones de CO2 y productora de efecto invernadero, sino también porque destruiría los proyectos de producción de energías alternativas como es la geotérmica²⁸. Por su parte, tanto Banktrack como Friends of the Earth, como otras ONG llevan denunciando insistentemente que los proyectos de expansión y exportación de carbón en los alrededores de la Gran Barrera de Coral pueden dañar irreversiblemente esta, así como contribuir al desarrollo de una industria altamente contaminante. El Banco Santander, según estas fuentes, ha contribuido con 156 millones de dólares.²⁹

Si la información de la entidad en referencia a sus evaluaciones de riesgos resulta incompleta, hay que alabar el esfuerzo de información en relación a la reducción de huella

²⁶ Ver en www.greenpeace.org el artículo "Greenpeace denuncia que el Banco Santander financia la deforestación en Indonesia mientras presume de respeto al medio ambiente"

²⁷ En la página 3 establece sintomáticamente que "el análisis [del banco] incluye el compromiso y la capacidad del cliente para prevenir, reducir, mitigar y gestionar sus posibles impactos negativos sobre la sociedad o el medio ambiente"

²⁸ Ver Banktrack.com

²⁹ Ver informe "Financing Reef Destruction", llevado a cabo por Market Forces, Friends of the Earth, Banktrack y 350.org

ambiental, fruto de una política más decidida o al menos mejor diseñada (Plan de Ahorro Energético – el Plan -). Gracias a esto, las cifras presentadas ofrecen una mejora en ocasiones sustanciales en los consumos de casi todos los elementos evaluados. Se echa en falta, sin embargo, una desagregación espacial, para poder observar los avances o retrocesos en cada uno de los países o áreas.

Por último, esta eficiencia y claridad en la exposición de los logros en la política de ahorro energético contrasta con la poca exhaustividad y comparabilidad en el resto de los objetivos enunciados en la Política de Cambio Climático o en la Política Social y Medioambiental. Por ejemplo, respecto a la promoción de productos respetuosos con el medioambiente apenas se detallan resultados, a pesar incluso de que existe progresión en el número de megawatios financiados entre el año 2013 al 2014 (de 4747 a 5197), caso similar a lo que ocurre con cursos, voluntariados corporativos u otros tipos de productos medioambientales financiables (aunque en este caso no existen datos que permitan la comparabilidad). En definitiva, excepto en el capítulo de la huella ambiental y el ahorro energético no hay información sobre planes estructurados y evaluables en la política medioambiental del Banco Santander.

4.3. Protección de los derechos humanos

El Banco Santander se hace explícitamente garante en lo que a su radio de acción corporativa representa de la Declaración Universal proclamada en 1948 por la Asamblea General de Naciones Unidas, de los principios expresados en la Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo sobre empresas multinacionales y la Política social, de las Normas de la ONU para las Empresas en Derechos Humanos, de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, de los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de los Principios del Ecuador, de los que Santander es firmante. Sin embargo este reconocimiento expreso se ve debilitado por el también reconocimiento expreso a la “legislación laboral de cada país” y “*de conformidad con él*”³⁰. Este dudoso epígrafe se ve complementado en la página 4 del mismo documento con la afirmación de que “la aplicación práctica de esta Política está condicionada por el contexto institucional y normativo de cada uno de los países en los que opera”. Semejante reconocimiento en países con graves violaciones de los Derechos Humanos proyecta dudas sobre la firmeza en el cumplimiento y el respeto de estos derechos por parte del Banco Santander.

La información de la entidad no establece referencia a las diferentes áreas geográficas en las que opera. De acuerdo con el índice confeccionado por Maplecroft, existe un grave riesgo de violaciones de los Derechos Humanos en no pocos países de actividad directa del banco, como es el caso de China, Colombia, México, Paraguay o Perú, Arabia Saudita, Guinea Bissau, Marruecos y Angola, aunque ya hemos visto que su financiación se extiende incluso más allá de los países de implantación directa. 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. 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

³⁰ PDDHH, p. 5

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 diferentes zonas de actuación, teniendo en cuenta la diversidad geográfica y operativa del grupo y las actividades que pueden impactar sobre los derechos humanos. Sin este análisis del riesgo país el deber de Debida Diligencia establecido por los Principios Rectores de la ONU carecerá del adecuado soporte.

Reportes de violación de estos derechos han sido denunciados en varios proyectos en los que de alguna manera la entidad participa en la financiación. Este es el caso de la presa de Hidrosogamoso, en Colombia³¹ o el mencionado caso de la central nuclear de Jaitapur. En este último caso el proyecto afecta a cinco pueblos y a 40.000 habitantes, por lo que la magnitud del área de afectación conlleva muy delicados procesos de estudio y compensación. Según Multinationals Observatory, sólo 114 familias de un total de 2.375 han aceptado las compensaciones ofrecidas. La comunidad más afectada en su derecho al trabajo sería la de pescadores, ya que los 52.000 litros de agua caliente derramados afectarían dramáticamente la pesca en la zona³². La refinería y planta de carbón de Socar, en Turquía, también se encuentra en investigación judicial acusada de no disponer de los permisos legales de construcción y de que esta está afectando lesivamente la salud de los trabajadores, según Banktrack. El Banco Santander no informa sobre estas controversias.

Particularmente pobre es la información proporcionada por el Banco en relación a la política del banco con respecto a los derechos indígenas. En la PSA se menciona brevemente que estos pueblos deben entrar dentro de los estudios de impacto. En la memoria de sostenibilidad también se citan sólo en una ocasión, reconociendo además que “en el ejercicio 2014 no se ha realizado ninguna evaluación de este tipo dado que no se han identificado riesgos de esta naturaleza en los centros del Grupo Santander”³³. La confusión de la entidad en relación a su responsabilidad social corporativa es llamativa, ya que uno de los principios básicos de esta es, repetimos, la debida diligencia en relación a terceros no implicados directamente en la actividad. Por tanto, que el banco no emplee a indígenas no supone que este no deba de evaluar los posibles impactos que su actividad financiera o su relación con proveedores, por poner dos ejemplos, pueda tener en estos pueblos de alta fragilidad social.

Esta preocupación por el impacto a terceros debemos extenderla al capítulo de la política de proveedores del banco. Aunque en su PSA³⁴ se prioriza la obligación de cumplimiento de los proveedores del Pacto Mundial, no se percibe por la información una política decidida para su control. El banco informa de 7.151 proveedores, el 92% de los cuales son locales³⁵, balance meritorio y beneficioso para los países, pero que tiene su contrapartida en términos de responsabilidad por la peligrosidad (no evaluada en las memorias del banco) en relación a la actividad desarrollada en países con graves riesgos hacia los derechos humanos. De estos 7.151 se declara haber evaluado a 569 en su adecuación a los principios del Pacto Mundial (7,9%)³⁶, pero no se indica su área geográfica. En otro punto de la memoria se informa de que aun cuando el banco opera directamente en 38 países se ha evaluado a los proveedores sólo en Chile y de que el próximo año se evaluará en tres

³¹ Ver el documento “Export credit agencies and Human Rights. Failure to protect”, confeccionado por Halifax Initiative, entre otros.

³² Ver el informe “Areva’s Jaitapur Nuclear Project: Another Catastrophe in the Offing?”, 11/09/2014 del Multinationals Observatory

³³ P. 98

³⁴ P. 1

³⁵ IS, p. 5

³⁶ IS, P. 23

(EEUU, Brasil y Portugal)³⁷. Por otro lado, también se informa de que Deloitte se encarga de estas evaluaciones en función del “mayor riesgo en el volumen y en el impacto en el negocio”³⁸, pero no por su peligrosidad en vulneración de derechos humanos. Como en el caso de la evaluación, la homologación de proveedores parece enfocada en clasificar la sostenibilidad únicamente financiera pues, aunque se mencione la sostenibilidad social y ambiental, no se explican los principios de homologación según estos criterios más allá de unos “determinados” estándares (¿cuáles?) y que en “algunos” contratos (¿cuántos?) se obliga a firmar al proveedor un compromiso con los diez principios del Pacto Mundial³⁹. En este capítulo se echa en falta especialmente una mayor precisión en la información.

En cuanto a la política de defensa establece que el 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, el Banco Santander sigue sin responder a los informes *Don't bank on the bomb* (No inviertas en la bomba)⁴⁰, publicado por la International Campaign to Abolish Nuclear Weapons (ICAN) y la ONG holandesa IKV Pax Christi, o a *Negocios Sucios. Bancos españoles que financian armas*, elaborado por la española SETEM, que exponen la financiación de la entidad a empresas en relación directa con armas prohibidas: Boeing, EADS, Fluor, General Dynamics, Honeywell International, Rolls-Royce, Safran y Thales. Sería deseable que el Grupo Santander hiciese mención a estos estudios y expresase su posición al respecto en la memoria de sostenibilidad.

Por último, 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 acuerdos básicos sobre la responsabilidad de las empresas en los derechos humanos⁴¹.

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. Establece en la Política de Derechos Humanos (PDDHH) 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, como se ha dicho anteriormente, en su compromiso de respeto se remite a la normativa local en cuanto a su cumplimiento, lo cual supone severos riesgos para el trabajador en países con bajos estándares en derechos laborales. Sería recomendable por tanto que el Banco Santander adoptase un compromiso más firme con los estándares internacionales de la OIT cuando la legislación nacional sea más restrictiva. Se ha mejorado este año al incluir el porcentaje

³⁷ IS, P. 84

³⁸ Ídem

³⁹ Ídem

⁴⁰ [No inviertas en la bomba.](#)

⁴¹ Declaración del Thun Group de bancos.

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

de trabajadores bajo el convenio colectivo (72,8%), aunque no presenta información desglosada por país, aspecto importante al actuar en países donde el derecho a la negociación colectiva no está garantizado. El Banco Santander todavía sigue sin informar sobre el porcentaje de empleados trabajadores sindicados, huelgas contabilizadas en el ejercicio y negociaciones con los trabajadores. Por toda información se indica que la entidad mantiene un diálogo permanente con los trabajadores.

El banco se compromete en su PDDHH a que ningún trabajador sea objeto de ninguna forma de discriminación, maltrato o acoso sexual, psicológico, verbal o por motivos de discapacidad, género, raza, ideología, sexualidad, y se establecen los canales de denuncia y supervisión correspondientes. Según se informa, a lo largo del año se canalizaron más de 400 denuncias. Respecto a los riesgos laborales, el Banco Santander declara de forma genérica que se cumplen las leyes de Seguridad Laboral y las revisiones de Riesgos Laborales. No se aporta información sobre sistemas de certificaciones o de gestión u otros mecanismos de protección para garantizar su cumplimiento. Se aportan escasos datos sobre riesgos o accidentes (sólo sobre la única muerte en accidente de trabajo o sobre enfermedades).

No se han detectado casos graves de seguridad, salud y bienestar en el trabajo dentro de la propia organización, pero sí en el caso de uno de sus proveedores. A finales del año se conocía en Brasil el caso de Contax, un subcontratista de telemarketing para varias grandes empresas, entre ellas el Banco Santander, en el que el Ministerio de Trabajo y Empleo brasileño encontró graves deficiencias en las condiciones laborales de sus 185.000 trabajadores. El ministerio decidió acusar no sólo a la empresa brasileña sino también al Banco Santander y a los otros seis beneficiarios finales del trabajo de Contax de una serie de violaciones como ejercer un fuerte asedio moral y estructural por medio de la amenaza y la administración de estrés, causar dolencias físicas masivas (pérdida auditiva definitiva, presión alta, problemas osteomusculares, infecciones urinarias y gastrointestinales, problemas de columna, cefaleas, estrés, depresión, pánico), mantener empleados sin registro, pagar salarios menores a los debidos y hasta impedir salir del puesto de trabajo para satisfacer las necesidades fisiológicas. El banco respondió que cumplía con la legislación vigente⁴². Hay que recordar que la responsabilidad del banco, de nuevo según los Principios Rectores de la ONU, abarca no sólo a sus propios empleados, sino también a proveedores directos y en general a toda la cadena de suministro.

Se informa que el 96% de los contratos son indefinidos. La información sobre salarios es escasa. Sólo se aporta sobre los directivos. Respecto a esfuerzos por la igualdad de la mujer se señalan los programas de igualdad ("Take the lead"), pero en cuanto a la segmentación de salario por sexo sólo se divide indirectamente por su puesto funcional (alto directivo, directivo, colaborador), pero no específicamente por salario⁴³. De nuevo no se desglosan datos de salario por país.

La entidad no aporta información sobre trabajadores subcontratados o de trabajadores contratados por ETTs.

4.5. Impacto en la comunidad

⁴² reporterbrasil.org.br (23/12/2014)

⁴³ IS, p. 30

El Banco Santander ha venido desarrollando de antiguo un extenso programa de ayuda a la comunidad en el que el mayor interés e inversión se ha centrado en la enseñanza superior. El coste total, siempre al alza, aunque este año ha sufrido un estancamiento, ha alcanzado los 187 millones de euros, de los que el 78% se ha destinado a programas de universidad superior y el resto a arte y cultura, salud, medioambiente, urgencias, I+D+i, educación financiera, emprendimiento, y otros esfuerzos, cuya cuantificación económica tiene menos importancia, como el voluntariado corporativo.

Sin embargo, también como en anteriores años, se echa en falta un análisis de los posibles impactos negativos de la actividad del banco. En estos casos la entidad siempre se remite a los Principios de Ecuador cuando ya hemos observado que esta aproximación es muy deficiente, pues cubre una parte muy escasa de los riesgos. De nuevo faltan análisis de riesgo, lo que en consonancia provoca insuficiencias en la información sobre programas de supervisión, mitigación y remedio.

En el segundo capítulo, el de la supervisión, el banco sigue relacionándose con sus grupos de interés a través de diversos canales: con los empleados a través de la encuesta de compromiso global, de la plataforma Santander Ideas y del canal de denuncias. En este caso el banco se compromete a garantizar la confidencialidad, señala que existen 26 canales en el ámbito de todo el grupo y que 6 de ellos han recibido más de 400 denuncias⁴⁴. Con los clientes se canaliza el intercambio de información a partir de más de un millón de encuestas y con los proveedores a través del portal *aquanima.com*, desde el cual se pueden gestionar, además de pedidos, quejas o sugerencias. El carácter bidireccional de la información parece estar garantizado, al menos desde el punto de vista de la información aportada.

No se ha encontrado información sobre si la entidad mantiene una política explícita de fomento de proveedores locales. Sin embargo, el porcentaje de contratación de estos es muy alto, de un 92%, con el consiguiente impacto positivo en términos de empleo, pero con la peligrosidad asociada hacia la calidad de este por ocurrir a menudo en países con bajos estándares laborales o insuficiente supervisión. En este sentido, el banco debe hacer un esfuerzo extra en la evaluación de la cadena de suministro para cumplir con los estándares de la OIT.

4.6. Corrupción

El banco informa que sus políticas anticorrupción se basan en los principios contenidos en las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y en las obligaciones de la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo. Banco Santander es miembro fundador del denominado *Grupo Wolfsberg*, cuyo objetivo es el establecimiento de estándares internacionales que permitan aumentar la efectividad de los programas de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo de la comunidad financiera.

En 2013 se estableció un programa corporativo de prevención contra la corrupción y blanqueo de capitales que supuso un avance positivo en la materia. El programa está supervisado por el mismo consejo de administración y llevado a cabo por el CAR (Comité de análisis y resolución) del Grupo, la Unidad Corporativa de Inteligencia Financiera, los

⁴⁴ Ver IS p.17 y 34.

CARs locales, las Unidades de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo locales y responsables de prevención a distintos niveles. La entidad reporta que a estos ámbitos se dedican 9.534 profesionales, 83% con dedicación exclusiva. Se informa que durante el año 2014 se revisaron casi 80.000 expedientes, 123 filiales (menos que en 2014) y se realizaron casi 24.000 comunicaciones a las autoridades.

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 pautas de conducta que han de seguir los empleados en la aceptación de regalos o invitaciones de terceros, entre los que se encuentran los proveedores. 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. En cuanto a la corrupción entre empresas, el código general de conducta no aborda la cuestión (sólo se refiere a particulares y funcionarios públicos).

Se ha encontrado objeción a la efectividad de este sistema antifraude en el caso de Oleguer Pujol Ferrusola, al que la Fiscalía Anticorrupción investiga por supuesto blanqueo en la compra de hasta 1.152 oficinas al Banco Santander por un importe de más de 2.000 millones de euros⁴⁵. El banco no informa sobre este caso.

El Banco Santander afirma que dispone de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo avanzado y eficaz, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de las organizaciones criminales. La entidad facilita información sobre filiales revisadas, expedientes de investigación y asistentes de cursos de formación. No obstante ni se ha encontrado información sobre número de incidencias detectadas, comunicación de las mismas a supervisores con autoridades, resolución de las mismas y en su caso sanciones impuestas. En 2014 también se abrió expediente al Banco Santander por infracción muy grave en la normativa sobre blanqueo de capitales, por la que finalmente en el año 2015 ha sido multado con un millón de euros. La multa se debe a que Banesto no conservó documentos acreditativos de ciertas operaciones financieras y la ley exige que estos documentos se conserven durante 10 años para permitir investigaciones sobre blanqueo y financiación del terrorismo.

Como se señaló en el anterior informe, de acuerdo con diversas fuentes en septiembre de 2013 el Banco Santander financió la campaña chilena con 320 millones de dólares, según Ciperchile⁴⁶. No tenemos constancia de la respuesta del banco. Por otro lado, la misma asociación de periodistas de investigación acusa a la entidad de haber intentado sobornar a empleados municipales chilenos (o al mismo ayuntamiento en su conjunto) por un valor de 150 millones de dólares a cambio del mantenimiento de las cuentas municipales⁴⁷. De ser esto cierto, el banco debería informar de cómo ha castigado a los infractores del

⁴⁵ "Anticorrupción investiga a Oleguer Pujol por comprar 1.152 oficinas del Santander". El Confidencial, 28/07/2014

⁴⁶ "Los secretos de las empresas que financian la política (II): Minerías, banca, pesqueras y más". Ciperchile.cl, 18/11/2013

⁴⁷ "Los millones que entregan los bancos a los alcaldes para adjudicarse las cuentas municipales". Ciperchile.cl, 7/08/2014

Código de Conducta del banco⁴⁸, plantearse en qué punto han fallado sus controles internos y cómo evitar que esto vuelva a suceder.

4.7. Protección de los consumidores

El Código de conducta del Banco Santander establece que los empleados de la entidad “informarán a los clientes con imparcialidad y rigor sobre los diversos productos y servicios, explicándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndoles de los riesgos, gastos y comisiones aplicables, muy especialmente cuando se trate de productos financieros de alto riesgo.” Algo más abajo especifica que “evitarán la contratación de productos o servicios con el único fin de generar comisiones o ingresos y sin un interés efectivo para el cliente”. Así mismo también informa de cómo llevar a efecto este código. Para ello se establecen comités locales que supervisarán la adecuación del producto al cliente bajo el paraguas de un general Comité Corporativo Comercial (CCC) con estos mismos objetivos pero a nivel global⁴⁹. Así mismo existe un Comité Corporativo de Seguimiento⁵⁰ y se arbitra un marco corporativo para la gestión de reclamaciones.

El compromiso del banco con el respeto al consumidor trasciende en teoría la propia estructura y los mecanismos establecidos a este efecto, pues en el propio lema del banco, “simple, personal y justo”, se manifiestan los objetivos de transparencia y honestidad en que este quiere basar su actividad. Sin embargo, el año 2014 ha sido un año aciago para el Banco Santander, como para otras muchas entidades bancarias, en cuanto a confrontación con una realidad que ha puesto en serio entredicho los instrumentos para llevar a efecto estas premisas.

En marzo de este año el regulador británico imponía una multa al banco de 14,7 millones de euros, la mayor impuesta en ese país a la banca minorista, por mal asesoramiento. El regulador, que tildó como graves deficiencias las formas de asesoramiento llevadas a cabo por la entidad, descubrió los hechos mediante el método de “mystery shopping”, es decir, haciendo pasar a sus agentes por falsos clientes. Según la FCA, el banco no se cercioró de que los clientes estuvieran suficientemente preparados para aceptar el producto ofrecido. El banco respondió que está comprometido con un asesoramiento de alta calidad y que ofrecerá a sus clientes la oportunidad de retirar la inversión realizada o revisarla⁵¹. No tenemos constancia en la información analizada de que esto haya sucedido.

En el mismo sentido, la CNMV española multó en dos ocasiones al banco con 16,9 millones de euros en total por falta grave o muy grave por la inadecuada comercialización de los “Valores Santander”⁵² a unos 129.000 clientes por 7.000 millones de euros con el resultado de unas pérdidas de alrededor del 55%. La venta data del año 2007, pero hasta el 2012 los inversores no descubrieron las pérdidas del fondo. El banco ha apelado a la Audiencia Nacional que programó la vista previa para el pasado noviembre. No nos consta resolución. En enero de 2015 la Fiscalía Anticorrupción ha reclamado al juez de la Audiencia Nacional Ismael Moreno que cite a declarar como imputados por un posible delito de estafa a los dos ejecutivos intermedios del Santander a quienes se considera

⁴⁸ CC, p. 18-19

⁴⁹ IS, p. 41

⁵⁰ Ídem, p. 49

⁵¹ EFE, 26/03/2014

⁵² http://www.eldiario.es/economia/CNMV-multa-Santander-millones-Valores_0_229927058.html

responsables de la comercialización indiscriminada de los valores Santander entre los casi 130.000 clientes⁵³. El caso se suma al de los fondos "Superselección", que también meritó otra de las multas más altas impuestas por la CNMV años atrás.

Otro caso de venta de productos mediante mala información se refiere al caso de las Aportaciones Financieras Subordinadas (AFS) de Fagor⁵⁴. Las emisiones del fabricante de electrodomésticos, por importe de 185 millones de euros, fueron dirigidas principalmente a través del Banco Santander. Se trataba de un producto que, a diferencia de las célebres preferentes bancarias, garantizaba el pago del cupón aún en el supuesto de que la entidad emisora entrase en pérdidas. Otra cosa diferente es si se producía una liquidación, como acabó siendo el caso. Los casos se han venido resolviendo individualmente. Por ejemplo, la Sección Tercera de la Audiencia Provincial de Guipúzcoa ha ratificado la nulidad de uno de estos contratos, por lo que se tendrá que abonar a una clienta un total 360.000 euros más intereses, comisiones y gastos cobrados por la gestión de los valores. Según este juzgado, la demandante, con más de 70 años, en la actualidad "ama de casa, dependiente de una tienda y con estudios primarios", recibió una herencia y se prejubiló con una pensión de unos 560 euros mensuales. Los conocimientos financieros de esta mujer eran "bajos, por no decir nulos" y se percibe en ella "una manifiesta voluntad de ahorrar, no de especular", cosa que el banco no consideró. Tampoco en el producto ofertado "aparecía ni una sola caracterización del producto a contratar, ni riesgos, ni plazos"⁵⁵.

También a finales del año 2013 se supo del caso de la financiera UCI cuando la Plataforma de Afectados por Hipotecas (PAH) inició un proceso contra la Unión de Créditos Inmobiliarios (UCI), un intermediario financiero creado por el Banco Santander y el PNB Paribas. La PAH acusa a 19 ejecutivos de la UCI y ambos bancos de fraude por "colaborar con agencias inmobiliarias para encontrar a inmigrantes, entre otras personas con pocos recursos, sin llevar a cabo la evaluación de riesgos pertinente y sin dar una información clara sobre los términos hipotecarios"⁵⁶. Este tipo de contratos ha sido comparado con las hipotecas "subprime" de Estados Unidos y calificado como hipotecas basura. La PAH acusa a la UCI y a los bancos de hacer oídos sordos a sus demandas hasta que no comenzaron a manifestarse delante de las sedes de las entidades financieras⁵⁷.

El banco no aporta información sobre ninguno de estos hechos denunciaos con diferente grado de resolución y conclusión.

Para todos estos casos el banco cuenta con un canal de reclamaciones sobre el que se informa cumplidamente. El número de estas ha subido en un año preocupantemente (de 11.382 a 18.312, es decir, un 60%). También se informa del tiempo de resolución, se clasifican tipológicamente y se aporta información sobre el porcentaje de razón del cliente (42% frente al 36% del año anterior). Desafortunadamente se ha dejado de desglosar por continente geográfico respecto al año anterior. El banco no explica por qué se ha producido este aumento desfavorable tanto en número de reclamaciones como en resoluciones en su contra, ni tampoco de las compensaciones al reclamante.

⁵³ <http://www.elmundo.es/economia/2015/01/14/54b582bee2704ef6618b4572.html>

⁵⁴ http://www.elconfidencial.com/empresas/2013-10-17/fagor-arrastra-a-los-inversores-de-sus-preferentes-con-185-millones-de-euros_42517/

⁵⁵ Condenan al Banco Santander a pagar 360.000 euros por vender subordinadas a una mujer de 70 años Deia, 19/05/2013

⁵⁶ "Sueños rotos. El impacto de la crisis de la vivienda española en los grupos vulnerables". Human Rights Watch, mayo 2014

⁵⁷ Ver "Acciones de 30 PAH en diversas ciudades para denunciar a la filial del Santander. Así funciona la financiera UCI, versión española de las hipotecas 'subprime'. Diagonal Periódico, 06/09/2013

El banco tiene un programa de microcréditos para llegar a los clientes que en teoría no podrían acceder fácilmente a este. Lamentablemente, por un lado, no se informa sobre los requisitos para entrar dentro de este programa de microcréditos ni sobre las condiciones supuestamente beneficiosas y, por otro lado, el programa es corto en magnitud, pues sólo afecta a tres países: Chile, Brasil y El Salvador. No se extiende a otros entornos.

Por último, no consta en la información analizada que el banco esté adherido a estándares de publicidad y comercialización responsable.

4.8. Gobierno corporativo

El Banco Santander no aporta suficiente transparencia a cerca de los beneficiarios y el tipo de blindaje que ostentan ciertos cargos de la entidad. Indica que 17 personas se acogen a este tipo de cláusula pero no informa sobre la naturaleza y alcance del blindaje (la CNMV ha indicado que estos no deben superar el importe de dos años de salario y deben estar ligados a una buena ejecución del cargo).

El consejo, aunque no lo establece en sus estatutos, tiene un número suficiente de consejeros independientes. En cuanto a mujeres, el Reglamento del Consejo de Administración sí explicita el compromiso del banco por promocionar mujeres dentro de su consejo⁵⁸. El número de estas ha mejorado respecto al del año pasado, al pasar de 3 a 4 de un total de 16 consejeros. En todo caso todavía no llega al 30%.

En teoría el banco tiene incluido dentro de los objetivos del consejo la supervisión y cumplimiento de una política de responsabilidad social corporativa. Sin embargo, a tenor de la información aportada, habría que cuestionar la realización práctica de esta. Por un lado, en el consejo no existe una política de remuneraciones variables en función de la evaluación del cumplimiento de componentes sociales o medioambientales. Como hemos visto más de una vez, prácticamente todo análisis de riesgos sociales y medioambientales se remite a los Principios de Ecuador, con lo que este análisis resulta claramente deficitario.

El banco dispone un canal de denuncias que afirma guarda la confidencialidad. Solamente se ha encontrado un canal de denuncias para empleados no para otros grupos e interés.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,26** 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 **1,24** situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,31** situándose en el estadio de *información escasa*.

⁵⁸ RCA, p. 7

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). Pese a que los aspectos regulados cuentan con un mayor desarrollo, la información analizada omite aquellos elementos que tienen un matiz negativo sobre la empresa como la apertura de expediente por infracción muy grave en relación a la normativa sobre blanqueo de capitales o la investigación llevada a cabo por anticorrupción en el caso de Oleguer Pujol Ferrusola . Esa falta de neutralidad es patente en el apartado de consumidores en el que se omite información relevante en torno a las participaciones preferentes en España o la multa impuesta a la entidad en Inglaterra, siendo la mayor multa impuesta en este país a la banca minorista. Asimismo, sigue observándose un sesgo claramente positivo de la información proporcionada. Por norma general se omite en la documentación analizada 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 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 de sostenibilidad facilitada por el banco. El Banco afirma que pregunta y consulta, en todos los países en los que está presente, a empleados, clientes, accionistas, inversores, ONG y a la sociedad en general sobre los aspectos que más les preocupan, tanto económicos como sociales y ambientales, sin embargo omite información sobre cómo es el proceso de identificación y selección de esas organizaciones, qué respuesta ha facilitado a grupos de interés concretos con los que existe una controversia, cómo se ha extraído información relevante, cómo han incorporado a los grupos de interés

Pese a que el Banco reconoce el impacto indirecto que puede provocar sobre el medioambiente y los derechos humanos a través de su actividad financiera, no queda reflejado, más allá de ser firmante de los principios de Ecuador, o la información facilitada para su operativa en Brasil, en la información analizada que el Banco realice un análisis de riesgo por país y tipo de operaciones. La información se presenta en ocasiones con escasa precisión y no se aborda desde una perspectiva de análisis de contexto e sostenibilidad amplio.

Al igual que se señalaba en este mismo informe referido al ejercicio pasado, la Memoria de Sostenibilidad de 2014 se aprecia mayor transparencia respecto a determinados países, entre los que destaca, además de España, 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 ampliase la información a todos los países donde está presente y mantuviese un enfoque de rendición de cuentas desde una visión de materialidad tomando como base el riesgo e impactos sobre derechos y el medioambiente.

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, 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. También se omite en ocasiones información de años anteriores, sobre todo en lo relacionado con el apartado dedicado a empleados, que impide realizar un análisis temporal y valorar la tendencia y efectividad de las políticas del Banco Santander.

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 empresarial. En este sentido, sería aconsejable aportar información, por ejemplo, sobre las actuaciones de activismo accionarial, diálogo con las empresas invertidas, o las decisiones o posturas de voto que se han ejercido en las juntas de accionistas respecto a sostenibilidad.

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, pese a que es el primer ejercicio que realiza la memoria conforme la guía GRI4 y afirma que se ha guiado por un estudio de materialidad. 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 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, aunque este año presenta una tabla referida a alguno de los países con impuestos propios e impuestos de terceros, 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, identifica algunos aspectos relevantes 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 con respecto a años anteriores.

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 diversas controversias en relación a los derechos humanos. Hasta la fecha, el Banco Santander no se ha pronunciado públicamente en sus memorias sobre estos casos, ni sobre si ha adoptado medidas concretas para mitigar estos problemas. Asimismo, se desconoce si los trabajadores del banco cuentan con criterios claros y definidos a través de protocolos 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. En este sentido hay dos indicadores que el Banco Santander considera no material que sería relevante que se informase sobre los mismos: G4-HR1-HR2. En cuanto a las relaciones comerciales o contratos de inversión, a través de la financiación facilitada, Santander se limita a informar sobre los proyectos analizados conforme los principios de Ecuador.

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 redundante en menor rigor para algunos aspectos, en comparación con la información contenida en por ejemplo, las cuentas anuales. Se recomienda la complementariedad de herramientas.