



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA
COMUNICACIÓN

Grado en Administración y Dirección de Empresas

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EL BANCO
SANTANDER**

Presentado por Javier Mayor San Inocencio

Tutelado por Jorge Lafuente del Cano

Segovia, 22 de mayo de 2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
--------------------------	----------

CAPÍTULO 1 RESPONSABILIDAD SOCIAL

1.1 ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?	4
1.2 Ámbitos de la Responsabilidad Social	9
1.3 Tipos de Responsabilidad Social.....	10

CAPÍTULO 2 EL BANCO SANTANDER

2.1 Historia del Banco.....	13
2.1.1 Creación del Banco, los primeros años.....	13
2.1.2 La guerra civil y el inicio de los Botín en el Banco.....	14
2.1.3 Expansión nacional e internacional.....	16
2.2 Responsabilidad Social dentro del grupo Santander.....	19
2.2.1 Evolución memoria de Responsabilidad Social.....	23
2.3 Casos contrarios a la Responsabilidad Social.....	24
2.3.1 Central de Jaitapur en la India.....	24
2.3.2 Presa de Santo Antonio en Brasil.....	24
2.3.3 Empresa Isban.....	25
2.3.4 Financiación empresa APRIL y de la industria del carbón.....	25
2.3.5 Conflicto Contax.....	26
2.3.6 Venta bonos arriesgados.....	26
2.3.7 Conflicto Konecta.....	26

CONCLUSIONES.....	28
--------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
---	-----------

INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Corporativa, entendida de forma amplia como la forma de dirección de las empresas basada en la gestión de los impactos que genera su actividad, es un tema de gran interés en la actualidad. Por ello viene siendo objeto de estudio desde hace unos años, y en nuestros días está adquiriendo cada vez más importancia, tanto en su desarrollo teórico como en sus aplicaciones prácticas en instituciones internacionales y las empresas nacionales de los distintos países. Este interés se refleja igualmente en la creciente aparición de informes sobre sostenibilidad que muchas empresas están obligadas a realizar desde 2018. Por ello se puede afirmar que muchas empresas valoran cada vez ven más la participación en estas prácticas y los beneficios que les reportan, lo que a su vez puede incidir de manera positiva en el conjunto de la sociedad.

Del mismo modo el estudio y el análisis de las actividades de los bancos y de las instituciones financieras es cada vez más relevante en la historia empresarial. No solo por su papel destacado en el desarrollo económico de la mayoría de los países, sino también por su influencia en alguno de los acontecimientos recientes más importantes, como por ejemplo la crisis económica internacional que se inició en 2008.

Siguiendo el método del caso, el objetivo de este trabajo es estudiar el modo en que se aplica la Responsabilidad Social Corporativa en una institución financiera de gran recorrido histórico y que hoy se presenta como una de las empresas más destacadas de España, el Banco Santander. Con ello no solo se pretende ofrecer una visión teórica sobre el origen, evolución, concepto, ámbitos y dimensiones de la RSC, sino también su aplicación concreta en una entidad financiera. Resulta particularmente interesante puesto que, por un lado, el banco Santander afirma su compromiso con la RSC a lo largo del tiempo, lo que permita comprobar elementos de continuidad y discontinuidad a lo largo del tiempo. Por otro, porque la trayectoria del Banco no ha sido ajena a distintas polémicas que en ocasiones han puesto en entredicho su compromiso con esta responsabilidad social.

Para realizar este trabajo he utilizado diversas fuentes, principalmente bibliográficas y noticias periodísticas. Estas últimas han permitido conocer y analizar algunos de los acontecimientos más recientes de la historia del Banco Santander.

Por otro lado, las bibliográficas, que son numerosas al tratarse de un tema de actualidad y su aplicación en una empresa importante a nivel nacional e internacional. Además de las aproximaciones clásicas a la RSC y otras más recientes¹ completan la visión.

El Banco Santander, y sus dirigentes, son también un frecuente objeto de estudio² lo que demuestra su importancia en la reciente historia económica de España.

El trabajo que se presenta a continuación está dividido en dos partes. El primer capítulo se centra en la evolución que ha tenido la Responsabilidad Social a lo largo de su historia para llegar a la idea que tenemos hoy en día y los ámbitos en los que trabaja. El segundo capítulo está destinado al estudio de la Responsabilidad Social en el banco Santander, conociendo primero la historia de esta institución para examinar después la forma en que ha desarrollado a lo largo del tiempo su compromiso de RSC en base a los informes de sostenibilidad y a distintos episodios polémicos en los que se ha visto envuelto en los últimos años.

¹ Carroll, 1979; Freeman, 1984, Lozano y otros, 2005; García Echevarría, 2006; Velásques González, 2008; Embid, 2019.

² Martín Aceña, 2007; Salgado, 2010; Velasco, 2014; Samboal, 2017.

CAPITULO 1

RESPONSABILIDAD SOCIAL

El mundo está cada vez más globalizado y la sociedad más concienciada con todo lo que le rodea (medio ambiente, comunidad en la que viven...), esto ha hecho que el concepto de Responsabilidad Social haya adquirido más fuerza y presencia entre nosotros en estos últimos años. A lo largo de este capítulo vamos a ver la definición teórica, los ámbitos sobre los que actúa y los tipos de responsabilidad social que existen. Veremos que es un concepto que ha ido evolucionando a lo largo de su historia y que se puede estudiar desde distintos puntos de vista.

1.1 ¿QUE ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA?

A pesar de llevar entre nosotros desde los años 50, la Responsabilidad Social aún no tiene una definición única y compartida por toda la sociedad, aunque todas las definiciones parten de una base común. Cabe decir que antes, en los años 20, se empezaba a hablar del “principio de caridad” el cual decía que la filantropía tenía que dejar de ser individual para pasar a ser una acción corporativa de la empresa. Más tarde se creó el “principio de administración” el cual se juntó con el “principio de caridad” y ambos instaban a la empresa a mirar por el interés público.

Una de las primeras definiciones de Responsabilidad Social aparece en 1953, cuando Howard R. Bowen publicó su libro: *Social Responsibilities of the Businessman*³ “En dicho libro se habla de la relación existente entre la empresa y la sociedad y aparece la que probablemente sea la primera definición de responsabilidad social: *“las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”*.”

En su libro Bowen también afirma que la aplicación de la Responsabilidad Social debe de ser de uso voluntario por parte del empresario y que en el largo plazo puede ayudar a disminuir los problemas económicos y a su vez a las empresas a conseguir sus objetivos empresariales.

Sin embargo, no es hasta los años 90 cuando debido a la globalización, el aumento de las actividades económicas, la conciencia ecológica y solidaria y las nuevas demandas de los consumidores el concepto de responsabilidad social toma fuerza y evoluciona hacia lo que hoy en día conocemos.

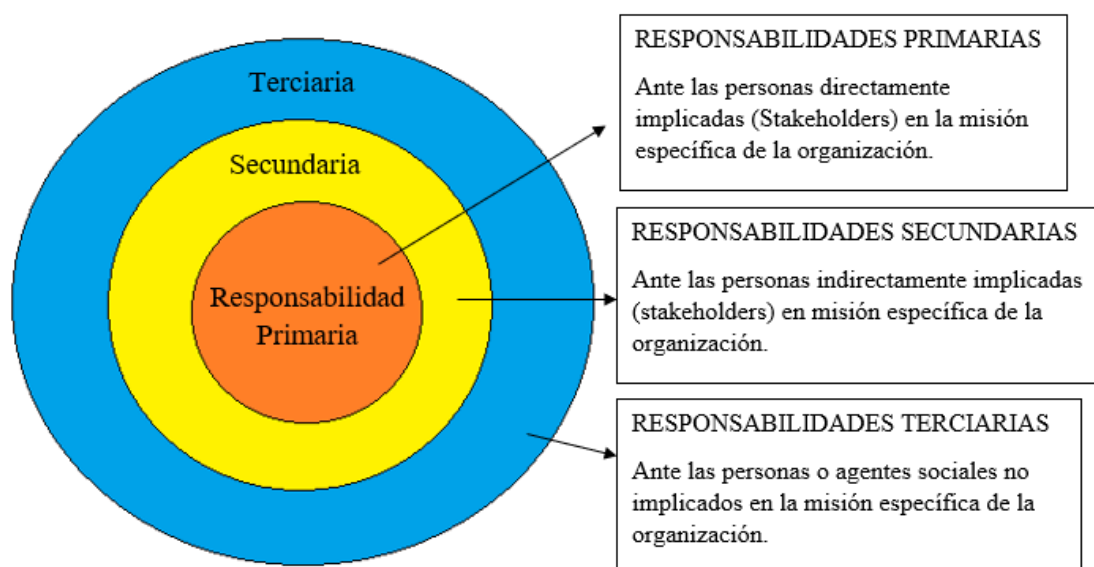
En 1971 el Comité para el Desarrollo Económico expuso una propuesta de un acuerdo de participación entre empresas y el gobierno para el progreso social, lo cual favorecía a la participación de la empresa en los problemas de la sociedad. El Comité es un foro de nivel ministerial del Grupo del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional que promueve la formación de consensos entre los Gobiernos sobre cuestiones relativas al desarrollo⁴.

El Comité definió la Responsabilidad Social a través de círculos concéntricos donde aclaraba ante quien es responsable la empresa:

³ Bowen, 1953.

⁴ <https://www.devcommittee.org/es/acerca>

Gráfico 1.1.1: Círculos concéntricos de Responsabilidad Social



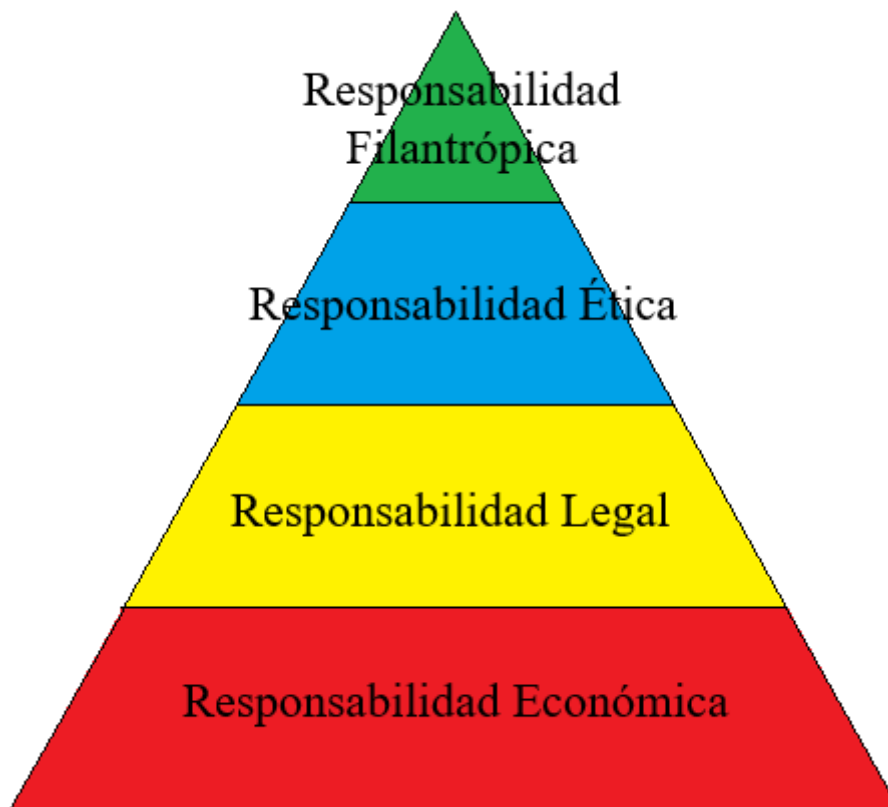
Fuente: Elaboración propia con datos del Comité para el Desarrollo Económico (1991) y Pastor, Pérez-López y Meré, (1997)

- Responsabilidades primarias: Es el área económico-funcional. En él se incluyen las relacionadas con la propia actividad que la empresa ejerce en cuanto a la producción de bienes y servicios que la sociedad demanda. Como consecuencia de dicha actividad se produce creación de empleo, generación de rentas y riqueza, formación profesional de sus trabajadores....
- Responsabilidades secundarias: Es el área de calidad de vida. En él se incluye todo aquello relacionado con el modo en que la empresa está desarrollando o degradando el nivel de vida de la sociedad y cómo hace para combatir las externalidades negativas a causa del desarrollo de su actividad. Entre los factores que destacan: producir bienes de alta calidad, relacionarse tanto con clientes como con proveedores, preservar el medio ambiente... Una de las responsabilidades que pidió el Comité a las empresas fue la de actuar de modo sostenible hacia las prioridades de la sociedad y siempre respetando las normas y valores sociales.
- Responsabilidades terciarias: Es el área de inversión o acción social. En él se incluyen el grado de participación de la empresa en el esfuerzo colectivo de progreso y de perfeccionamiento social tanto con sus recursos humanos como financieros para resolver los problemas de la sociedad. Aquí se englobaría, por ejemplo, la promoción de la cultura, la educación... La empresa pasa de fabricar productos a colaborar con la sociedad para resolver los problemas.

En 1979 Archie Carroll desarrolló la “Teoría de la pirámide”⁵ en la que expone que hay cuatro clases de responsabilidades dentro de la empresa que son: económicas, legales, éticas y filantrópicas.

⁵ Carroll, 1979.

Gráfico 1.1.2: Teoría de la pirámide



Fuente: Elaboración propia con datos de Carroll (1979)

- Responsabilidad económica: Son las primeras con las que debe cumplir la empresa y son la producción de bienes y servicios que la sociedad demanda. A cambio de estos bienes y servicios la empresa obtiene un beneficio.
- Responsabilidad legal: La empresa debe cumplir con las leyes.
- Responsabilidad ética: La empresa debe ser correcta, justa y razonable con la sociedad y dañarla lo menos posible.
- Responsabilidad filantrópica: Acciones con las que la empresa responde ante las expectativas sociales. Estas acciones son de carácter voluntario y sirven para promover el bienestar social y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En resumen, según la Teoría de la Pirámide, la Responsabilidad Social implica un cumplimiento de todas estas responsabilidades, es decir, una buena Responsabilidad Social es el camino para que la empresa obtenga beneficios, obedezca las leyes, sea ética y sea cooperante con la sociedad que la rodea.

En 1984 Edward Freeman en el libro “Strategic Management: A Stakeholder Approach”⁶ nos habla por primera vez de la “Teoría de los Stakeholders”, en ella quiere fijar ante quien es responsable la empresa.

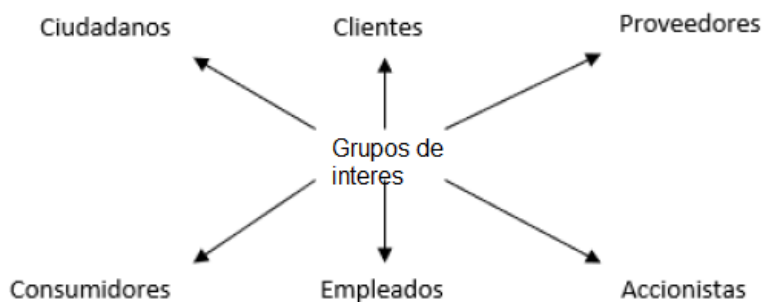
Para Freeman “la gestión sistemática de los intereses de los stakeholders es crítica para el éxito de la empresa”. Por ello, la empresa debe desarrollar planes en los que tenga en cuenta a todos los grupos de Stakeholders. Se entiende por stakeholder el público de interés para una empresa que permite su completo funcionamiento.

⁶ Freeman, 1984.

Entre la década de 1990 y 2000 la Responsabilidad Social dejó de verse como algo interno de la empresa que solo afectaba a accionistas y empleados, para pasar a una visión exterior, en la que se incluían otros grupos de interés como son los proveedores y clientes. También va surgiendo la preocupación por la biodiversidad dado el gran desarrollo tecnológico que se da en esa época.

El boom de la Responsabilidad Social se produjo de los años 2000 hasta la actualidad. Según pasa el tiempo se van incluyendo nuevos Stakeholders, sobre todo debido a la preocupación de diversas asociaciones por el medio ambiente que vuelcan sus acciones en hacer ver a las empresas la importancia de sus relaciones con los stakeholders que los rodean.

Gráfico 1.1.3: Grupos de interés



Fuente: Elaboración propia

Diversos organismos internacionales buscan el desarrollo sostenible e incluyen la Responsabilidad Social Corporativa como elemento fundamental para conseguir los objetivos.

La Unión Europea publicó en 2011 “La estrategia renovada de la UE para 2011-2014”⁷ con la cual pretendía:

1. Difundir la Responsabilidad Social
2. Recompensar a las empresas que realizaban Responsabilidad Social en el mercado
3. Ayudar a las empresas a difundir la información social y medioambiental que ellas realizaban

Siguiendo esta línea, en el año 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas redactó los “Objetivos de Desarrollo Sostenible”⁸ para contribuir a que la economía y la sociedad sean más responsables y sostenibles. Con el objetivo de que se cumplan antes del año 2030. Los objetivos para cumplir son 17:

1. Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.
3. Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades.
4. Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.
5. Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
7. Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.

⁷ Unión Europea, 2011.

⁸ Naciones Unidas, 2015.

8. Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.
9. Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.
10. Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.
11. Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles.
13. Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
14. Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible.
15. Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica.
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
17. Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

Como hemos visto hasta ahora, el concepto de Responsabilidad Social Corporativa ha ido evolucionando a lo largo de su historia, pero hoy en día aún no hay una definición universal. Por ello vamos a ver ahora algunas de las definiciones que le dan algunos organismos:

La primera es de una organización sin ánimo de lucro que nació en 2004 con el objetivo principal de impulsar la correcta aplicación de la responsabilidad Social Corporativa, el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa⁹:

La Responsabilidad Social Corporativa es la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

Implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional e internacional en el ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de sus empleados, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto.

La segunda pertenece a la Comisión Europea quien aportó su definición de Responsabilidad Social en el “Libro verde para el fomento de un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas” (2001)¹⁰:

La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores.

La tercera definición proviene de la ISO (International Organization for Standardization) que es el organismo responsable de establecer las líneas en materia de Responsabilidad

⁹ <https://observatoriorsc.org/>

¹⁰ Comisión Europea, 2001.

Social. En 2010 publicó la “Guía ISO 26000”¹¹ donde proporciona unas guías voluntarias para que estas organizaciones puedan ser gestionadas de forma socialmente responsable, y ofrece la siguiente definición:

La responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- 1. Contribuye al desarrollo sostenible, incluida la salud y el bienestar social.*
- 2. Tiene en cuenta las expectativas de los grupos de interés.*
- 3. Actúa conforme las leyes aplicables y las normas internacionales de comportamiento.*
- 4. Se encuentra integrada en toda la organización, y se pone en práctica en sus relaciones.*

Como podemos observar en estas definiciones, hay tres ideas que siempre aparecen:

- Modifica la fórmula de gobierno de la empresa: Ahora en las empresas hay una relación multilateral en la que participan todos los grupos de interés o Stakeholders (accionistas, directivos, empleados, clientes...). Antes esta relación era bilateral entre el directivo y el accionista.
- Modifica el proceso de toma de decisiones: Con la Responsabilidad Social se añaden nuevos criterios a la hora de tomar una decisión económica, ya que ahora hay que considerar el impacto ambiental y social de nuestra actividad.
- Es de aplicación voluntaria: Toda aquella empresa que lleva a cabo Responsabilidad Social lo hace de mutuo propio porque cabe recordar, que acatar la ley no es Responsabilidad Social. Responsabilidad Social es ir más allá de las leyes y colaborar con la sociedad.

1.2 AMBITOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como hemos visto hasta ahora, la Responsabilidad Social Corporativa es un concepto transversal que afecta a todos los ámbitos de gestión de la empresa. Pero ahora explicaremos los ámbitos sobre los que trabaja la Responsabilidad Social¹²:

- Derechos humanos: Las empresas como organizaciones tienen la obligación de cumplir, respetar y promover los Derechos Humanos. Esto supone que las empresas deben promover los Derechos Humanos no solo dentro de su organización sino también en aquellos países donde operan; investigar como los Derechos Humanos pueden ser afectados por el desarrollo de su actividad en un país; incluir en sus códigos éticos de conducta referencias a la Declaración Universal de los Derechos Humanos...
- Derechos Laborales: Según la Organización Internacional del Trabajo, hay 4 derechos fundamentales para el trabajador¹³: Libre asociación, prohibición del trabajo forzoso, del trabajo infantil y no discriminación.
- Medio Ambiente: El desarrollo sostenible es un objetivo universal, por eso existen diversos tratados (Global compact, Objetivos del desarrollo sostenible...) en los que se incluyen las responsabilidades que tiene la empresa respecto a las

¹¹ Organization for Standardization, 2010.

¹² <https://observatoriorsc.org/>

¹³ <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/departments-and-offices/governance/fprw/lang--es/index.htm>

consecuencias que tiene su actividad laboral en la calidad del agua, aire, clima y biodiversidad.

- Protección del consumidor: Para proteger al consumidor, las Naciones Unidas redactó una serie de directrices que se apoyan sobre 8 principios¹⁴: el derecho al acceso a bienes y servicios básicos, el derecho a la seguridad, el derecho a la salud, el derecho a la información, el derecho a elegir, el derecho a ser escuchados y reclamar, el derecho a la educación como consumidor, así como el derecho a la sostenibilidad.
- Salud: Las empresas deben garantizar un entorno de trabajo saludable, lo que implica prevención de accidentes y enfermedades. También deben colaborar con las comunidades en las que operan para proporcionar educación y acceso a información sobre la salud y sobre métodos de prevención de enfermedades.
- Lucha contra la corrupción: Las empresas deben tomar todas las medidas que sean necesarias y estén a su alcance para siempre mostrar una imagen fiel de ellas mismas. Las medidas anticorrupción se encuentran recogidas en el “Convenio de la OCDE de lucha contra la corrupción”¹⁵.

1.3 TIPOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Responsabilidad Social, según varios autores¹⁶ tiene hasta 5 tipos de vista distintos:

1. Responsabilidad Social Individual: Actos individuales que lleva cualquier ciudadano por el mero hecho de pertenecer a la sociedad. Cada persona debe asumir las responsabilidades de las acciones que realiza ya influyan de manera positiva o negativa. Dentro de este tipo, podríamos incluir la responsabilidad moral, que es aquella que va junto a las acciones del individuo en equivalencia con los valores con los que se identifica.
2. Responsabilidad Social Empresarial: Compromiso de cada empresa en aspectos medioambientales o sociales que la rodean por el mero hecho de desarrollar su actividad en un determinado entorno.

La Fundación Entorno¹⁷ de España la define como: *“La Responsabilidad Social Empresarial gira en torno a conductas esenciales de las empresas y la responsabilidad por su impacto total en las sociedades en las cuales operan. La Responsabilidad Social Empresarial no constituye una opción adicional ni un acto de filantropía. Una empresa socialmente responsable es aquella que lleva adelante un negocio rentable, teniendo en cuenta todos los efectos ambientales, sociales y económicos – positivos y negativos – que genera en la sociedad”*

En esta área se podrían identificar 3 niveles distintos:

- En el nivel primario se vincula al trabajador en las acciones de la empresa y medir los impactos negativos en el medio ambiente. En este nivel se toman medias y estrategias para luego llevarlas a cabo en los niveles posteriores.
- En el nivel secundario se vincula a los empleados (empleos fijos, entorno autónomo y creativo) y a la sociedad (contratación de personas con discapacidad, vincular a los jóvenes a la empresa...)

¹⁴ https://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_sp.pdf

¹⁵ OCDE, 1997 (Revisado en 2009).

¹⁶ Intermón Oxfam, 2017; Vélez-Romero y Cano-Lara, 2016.

¹⁷ Agrupa a un conjunto de empresas que han decidido canalizar en común sus aportaciones a la mejora del medio ambiente.

- En el tercer y último nivel la empresa adquiere responsabilidades que no son obligatorias (donaciones, fomento de la educación...) estas actividades no están vinculadas a la producción sino al beneficio de la comunidad.

El fundamento de la responsabilidad social empresarial se dirige a alinear los procesos productivos y comerciales con un fin social, promover el desarrollo humano sostenible, proteger los derechos humanos...

3. Responsabilidad Social Gubernamental: Capacidad de respuesta que tienen las organizaciones políticas para paliar los efectos de sus acciones, aunque se supone que su esencia es socialmente responsable, ya que velan por los ciudadanos. Se centra sobre todo en el diseño y ejecución de las políticas públicas que tienen repercusión en el entorno medioambiental y social del territorio que dirigen.
4. Responsabilidad Social Ambiental: Hace referencia al programa que sigue una empresa para preservar el medio ambiente y las generaciones futuras. Este tipo de Responsabilidad hay ido aumentando dado que la preocupación por el ecosistema cada vez es mayor y se ha convertido en un punto estratégico para muchas organizaciones.
5. Responsabilidad Social Universitaria: No solo tiene por objetivo formar a profesionales sino personas comprometidas con el desarrollo de un país y de la comunidad en la que operen. Para ello la Universidad debe fomentar y facilitar a sus estudiantes los medios y conocimientos adecuados para conocer y desarrollar su propia Responsabilidad Social. Dentro de la universidad hay 4 orientaciones en las que puede apoyar la Responsabilidad Social Universitaria:
 - La gestión interna: La Universidad debe de predicar con el ejemplo y que sea una organización en la que el estudiante aprenda tanto su carrera como hábitos y valores.
 - La docencia: Los docentes deben de promover un aprendizaje basado en proyectos sociales y ayudar a que la propia universidad participe en proyectos sociales y sea socialmente responsable.
 - Promover la investigación: La universidad firma contratos con diversas instituciones para así desarrollar investigaciones de forma conjunta.
 - Proyección social: Aplicar esas investigaciones y recursos para crear proyectos de desarrollo tanto para apoyar a los propios estudiantes como para la comunidad en la que están implantadas.

CAPITULO 2

EL BANCO SANTANDER

Es este epígrafe vamos a desarrollar la historia del Banco de Santander desde su nacimiento como banco de emisión y descuento hasta convertirse en un banco con proyección mundial, para después proceder a analizar su compromiso con la Responsabilidad Social.

2.1 HISTORIA DEL BANCO

2.1.1 CREACIÓN DEL BANCO, LOS PRIMEROS PASOS

El Banco de Santander fue creado el 15 de mayo de 1857 fecha en la que la reina Isabel II firmó el Real Decreto autorizando la constitución de un banco de emisión y descuento¹⁸ en la ciudad de Santander.

La creación del banco fue iniciativa de 72 hombres de negocios de la ciudad de Santander, de ahí que las funciones para las que se fundó el Banco Santander fueran¹⁹:

- Facilitar medios de pagos al comercio de la ciudad.
- Financiación del tráfico con las colonias españolas en América.
- Financiación del ferrocarril, principal proyecto económico del siglo XIX.

Desde su creación tuvo la facultad de emitir billetes, descontar letras, conceder préstamos y admitir depósitos en efectivo.

Tabla 2.1.1.1: Primer Consejo de Administración del Banco de Santander

Comisario Regio	Higinio de Polanco
Junta de Gobierno	Juan de Abarca y sobrino
	Domingo Díaz Bustamante
	Jerónimo Roiz de la Parra
	Luis Gallo
	José María Aguirre
	Juan Pombo Conejo (Presidente)
	Aureliano Pedraja
	Antonio Labat
	Antonio Cortiguera
	Agustín González Gordón
	José Felipe Alvear
	Bonifacio Ferrer de la Vega
	Suplentes
Manuel González Corral	
Manuel Crespo López	
Administración	Director Gerente: José Antonio Cedrún y de la Pedraja
	Secretario: Antonio del Diestro
	Tenedor de libros: Enrique Corona Martínez
	Cajero: Agustín González Gutiérrez

Fuente: Elaboración propia

En marzo de 1874 el ministro de Hacienda José Echegaray firmó un decreto por el cual concedía al Banco de España el monopolio de la emisión de billetes en todo el territorio nacional. Tras la firma de este decreto los antiguos bancos emisores (un total de 15) tenían dos opciones: fusionarse con el Banco de España, lo que suponía su desaparición o seguir

¹⁸ Sudrià y Blasco-Martel, 2016, p. 492.

¹⁹ Martín Aceña, 2007.

como bancos independientes de crédito y de descuento.

En el Banco de Santander se decidió hacer una reunión de todos los accionistas para estudiar el caso y valorar las dos opciones que tenían. En un principio el Banco de Santander intentó negociar con el Banco de España su adhesión a este, pero el Banco de España no aceptaba las condiciones que ponía el Banco de Santander para fusionarse. Las negociaciones quedaron rotas y el Banco de Santander renunció a la fusión y comenzó su andadura con banco independiente de crédito.

Tras convertirse en una entidad de crédito independiente, y con el paso de los años en 1878, dadas las necesidades de muchas familias de Santander que disponían de ahorros y no había ninguna institución que los recogiera y los diera un empleo productivo, el banco dio un paso adelante y creó una caja de ahorros²⁰. Al principio hubo un poco de reticencia a esta creación, pues los anteriores directivos ya habían intentado crear una entidad de esta naturaleza y los resultados no fueron buenos. Sin embargo, Antonio del Diestro, director gerente del banco en esa época, sometió la petición a la Junta de Gobierno y fue aprobada por lo que la caja de ahorros empezó a funcionar el 1 de julio de 1878.

Hay que destacar que fue la única caja de ahorros hasta 1900 cuando se creó la Caja de Ahorros y Monte de Piedad Alfonso XIII, lo que hizo que el Banco de Santander captara grandes sumas de capital.

En 1899 el Banco de Santander se encontró un nuevo desafío²¹. La aparición de un nuevo banco en tierras cántabras, el Banco Mercantil, creado por un grupo de hombres de negocios de la ciudad.

El Banco de Santander intentó fusionarse hasta en 3 ocasiones con el Banco Mercantil siempre y cuando se respetaran los intereses de sus accionistas. En ningún caso se consiguió llegar a un acuerdo, pues para el Santander el Banco Mercantil no respetaba sus intereses, por lo que continuaron su andadura en solitario y con un nuevo temible competidor: el Mercantil.

En el periodo²² comprendido entre los años 1900 y 1919 el Banco Santander dobló su balance, amplió su capital hasta conseguir los 10 millones de pesetas, aumentó sus ingresos y su rentabilidad se colocó por encima de la media de las sociedades de crédito españolas.

Durante este periodo la economía española aumentó su ritmo de crecimiento gracias a las inversiones tanto públicas como privadas y a las nuevas tecnologías vinculadas a la segunda revolución industrial (acero, metalurgia, química, maquinaria, navegación a vapor...)²³.

Gracias a esto se produjo la creación de nuevas empresas y ampliación de las ya existentes, sobre todo de los bancos. Por ejemplo, en Madrid nacieron el Banco Hispanoamericano (1900) y el Español de Crédito (1902), que más adelante veremos se acabaron integrando en el Banco Santander.

2.1.2 LA GUERRA CIVIL Y EL INICIO DE LOS BOTÍN EN EL BANCO

A finales del siglo XIX la familia Botín se incorporó al Banco de Santander. Desde ese momento su influencia creció lentamente hasta los años 30 y ya en esta década fue cuando Emilio Botín Sanz de Sautuola y López fue nombrado director general del banco y el poder de los Botín en el Banco creció de manera fulgurante.

²⁰ <https://www.santander.com/es/sobre-nosotros/nuestra-historia>

²¹ Martín Aceña, 2007.

²² <http://www.archivohistoricosantander.com/historia.php>

²³ Maluquer de Motes, 2014, p. 173.

Emilio Botín Sanz de Sautuola y López²⁴ fue un abogado y banquero español que nació en 1903, hijo de un industrial cántabro y hombre de banca. Estudió Derecho en la Universidad de Madrid e ingresó en el Banco de Santander en 1930 como consejero y cuatro años más tarde en 1934 llegó al cargo de director general. En 1950 fue nombrado consejero delegado y presidente del Santander. Su proyecto se asentaba en tres pilares:

- Intensificar la política de adquisiciones.
- Desarrollar una amplia red de sucursales.
- Introducirse en el mercado hispanoamericano.

Bajo su gestión el Banco Santander pasó de una entidad crediticia provincial a una de las instituciones bancarias más sólidas de toda España.

En 1986 Emilio Botín Sanz de Sautuola y López presentaba su dimisión como presidente del Banco Santander y dejaba la presidencia en manos de su hijo mayor Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos. También ese mismo año dejaba la presidencia de Bankinter, fundado en 1965 con una alianza con el Bank of América, en manos de su hijo Jaime. Emilio Botín Sanz de Sautuola y López murió en Santander en 1993.

Tabla 2.1.2.1: Consejo de administración Banco Santander año 1950

Presidentes	Emilio Botín y López
	Saturnino Briz Larín
Vicepresidentes	Enrique de Vial Martínez
	Estanislao de Abarca Fornés
Directores-Gerentes	José María Gómez de la torre y Botín
	José Luís Gómez García
	Emilio Botín y Sanz de Sautuola (Director General)
Subdirector	José Luís Gómez García
Subdirector-secretario	Gabino del Castillo Cagiga
Interventores	Eduardo Ortega Castañeda
	Marcos Ballesteros Mier
Cajeros	Eduardo Real Castañeda
	José Castañeda Meléndez
Secretario	Marcos Ballesteros Mier
Inspector de sucursales	Gabino del Castillo Cagiga

Fuente: Elaboración Propia

Una vez asentado el Banco de Santander como entidad de crédito local, en los años 20 los responsables del Santander con Emilio Botín y López como primer presidente fijo del Banco, decidieron dar un paso adelante y convirtieron el Banco de Santander en una entidad de carácter regional.

Comienza a desarrollarse, tímidamente en sus inicios, una política de expansión de sucursales²⁵, primero en Cantabria y después en las provincias cercanas: en 1921 el Santander suscribió la mitad del capital del nuevo Banco de Torrelavega, contando desde entonces con una entidad filial. 1923 inauguraron las primeras sucursales, que fueron: El Astillero, Santoña, Sarón, Potes, San Vicente de la Barquera, Reinosa, Ampuero y Comillas.

Cabe decir que esta expansión iba con retraso respecto a su competidor el Banco Mercantil, pero la extensión de la red operativa del Banco de Santander cobró ese año de

²⁴ Hoyo, 2000, pp. 398-402.

²⁵ Martín Aceña, 2007.

1923 un considerable vigor. En 1935 contaría, además de la casa matriz, con 16 sucursales en la provincia y una en Riaño (León).

El Banco de Santander participó junto con otros establecimientos regionales y casas de banca, en la constitución del Banco Central en 1919, lo que supuso también un intento de buscar áreas de negocio más allá del ámbito regional.

En este periodo el banco también experimentó cambios sustanciales en su política inversora, convirtiéndose con el paso de los años en un verdadero banco mixto, con una cartera comercial y de valores. En ésta última incluían deuda pública y una gran variedad de títulos privados entre los que destacaban los de otras entidades bancarias, minería, industria química, metálica y eléctrica. Gracias a esto el Banco escaló posiciones en el ranking regional de sociedades de crédito.

En 1934 Emilio Botín Sanz de Sautuola y López, como comentábamos más arriba, es nombrado director general de la entidad que como veremos a partir de ahora tuvo gran influencia en los siguientes pasos que dio el Banco de Santander.

Durante el periodo de la Guerra Civil, los primeros años el Banco de Santander estuvo en el territorio controlado por el bando republicano a excepción de la sucursal de León, pero a partir del verano de 1937 el Banco funcionó en territorio franquista. En estos años el Banco no llegó a cesar su actividad, sin embargo esta se mantuvo en unos niveles bajos lo que hizo que se redujeran los ingresos y a la par los beneficios.

Los últimos meses de la guerra los objetivos del Banco eran convertir el dinero republicano en dinero nacional, la reconstrucción de su contabilidad y volver a la normalidad financiera que habían llegado a desarrollar antes del inicio de la guerra.

2.1.3 EXPANSIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

Tras la Guerra Civil, el Banco de Santander fue adquiriendo diversas entidades financieras y sucursales y ya en 1950, Emilio Botín Sanz de Sautuola y López asume la presidencia e impulsa un gran proceso de expansión por toda España que continuará en los años 60 con la adquisición de un gran número de bancos locales.

En el año de 1942, compra una pequeña entidad, el Banco de Ávila, que le permitió instalarse en Madrid, ya por entonces la capital financiera del país y también absorbió el Banco de Torrelavega. En 1946, el Santander compra su viejo rival en Santander, el Banco Mercantil. A consecuencia de esto último, el Santander entrará en el mercado castellanoleonés a través de la amplia red de sucursales de su extinto rival.

Con esta compra de diferentes entidades el Banco de Santander se extendió por toda la geografía peninsular e insular. Con la apertura en 1975 de la sucursal de Soria se completa la presencia de la entidad cántabra en todo el territorio nacional.

En 1956 se crea el Departamento Iberoamericano del Banco. En 1960 Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos (hijo de Emilio Botín Sanz de Sautuola y López), entra en el Consejo de Administración del Banco. Durante este período se compra el Banco del Hogar Argentino, primera filial del Santander en América Latina. En esta misma etapa el Banco también se extendía en el exterior abriendo oficinas en La Habana, Buenos Aires, México y Londres y posteriormente, en 1965, se crea el Banco Intercontinental Español (Bankinter).

Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos²⁶ fue un economista y abogado español que nació en 1934 hijo, nieto y bisnieto de banqueros se licenció en Derecho y Economía en la universidad de Deusto. Con 24 años ingresó ya en el Banco Santander donde ocupó diferentes cargos desde apoderado de los servicios centrales y subdirector

²⁶<http://www.mcnbiografias.com/app-bio/do/show?key=botin-sanz-de-sautuola-y-garcia-de-los-rios-emilio>

general en 1960 hasta que en 1986 llegó a la presidencia del Banco y consejero delegado. Dada su gestión al frente del Banco Santander en 1991 fue galardonado con el premio Futuro al mejor empresario europeo²⁷ y a la mejor gestión española. Continuó con la expansión iniciada con su padre, lo que convirtió a Botín en 1993 en el líder de la banca nacional.

Gracias a las decisiones arriesgadas y agresivas²⁸ que tomó, consiguió convertir al Santander en la primera entidad financiera española. Sus grandes logros al frente del Santander fueron la adquisición del Banco Español de Crédito (Banesto) en 1994 y la fusión con el Central Hispano en 1999. Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos murió en Madrid en 2014.

Durante los años sesenta y setenta la economía española anota un crecimiento rápido y una transformación de su estructura productiva, sin embargo, a finales de los setenta son época de crisis²⁹. Durante esta época el Banco de Santander continuó con su política de compra de entidades financieras y de apertura de nuevas sucursales por toda España. En lo que respecta a la expansión internacional, la creación de Bankinter en 1965 ya nombrada anteriormente, la adquisición en 1976 del First National Bank de Puerto Rico y la del Banco Español-Chile en 1982, convierten al Santander en pionero de la banca comercial en Iberoamérica. En 1985 las acciones del antiguo banco emisor santanderino empiezan a cotizar en el parqué londinense, país en el que llevaba operando desde 1957.

En el año 1986, Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos, hasta entonces Vicepresidente y Consejero Delegado, fue elegido para cubrir la vacante producida por el retiro de su padre. Sus dos primeros años en la presidencia están dedicados a sentar las bases para afrontar el reto de la modernización y expansión del Banco.³⁰

En 1994, adquirió el Banco Español de Crédito (Banesto) lo que se convierte en un hecho histórico y de gran trascendencia para la historia de Santander, ya que lo sitúa en la primera posición del mercado español. En 1995, comienza un segundo período de intensa expansión en Iberoamérica entrando en nuevos mercados y reforzando su posición en los ya existentes.

En 1999 se fusionó con el Banco Central Hispano lo que dio lugar a la mayor entidad financiera de España y líder en Iberoamérica.

En abril de 2004 realizó el traslado de los servicios centrales en Madrid a la nueva Sede Corporativa, la Ciudad Santander, en la que hoy trabajan más de 8000 profesionales. Ese mismo año, se produjo la incorporación de Abbey, sexto banco del Reino Unido.

En 2005 llegaron a un acuerdo para la toma de participación del 19,8% en Sovereign Bancorp, banco número 18 de los Estados Unidos. Para más tarde, absorbelo por completo³¹.

En 2013, las juntas de accionistas aprueban la fusión por absorción de Banesto y Banif en Santander³².

En 2014 tras la muerte de su padre, Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos, Ana Patricia Botín llega a la presidencia de Banco Santander. Con ella el Banco Santander ha realizado 3 ampliaciones de capital y dos operaciones puntuales de compra (Banco

²⁷ “Emilio Botín, un banquero de casta” (ABC, 13/02/2002). https://www.abc.es/economia/abci-emilio-botin-banquero-casta-200202130300-77966_noticia.html

²⁸ Expansión nacional e internacional, creación de la Supercuenta (1989), los Superfondos (1992) o la Superhipoteca (1993)

²⁹ Barciela, López, Melgarejo y Miranda, 2001, p. 239.

³⁰ Martín Aceña, 2007.

³¹ “El Banco Santander adquiere el Sovereign Bank”, (Dinero, 14/10/2008). <https://www.dinero.com/negocios/articulo/el-banco-santander-adquiere-sovereign-bank/69492>

³² “Santander absorbe Banesto”, (Cinco días, 17/12/2012). https://cincodias.elpais.com/cincodias/2012/12/17/mercados/1355963203_850215.html

Popular y Santander México)

Ana Patricia Botín³³ economista española, nació en 1960 en la ciudad de Santander, en el seno de una familia de banqueros. Se licenció en economía en el Bryn Mawr College de Filadelfia para posteriormente cursar los estudios de postgrado en la Universidad de Harvard.

En 1981 entró a trabajar en JP Morgan, una empresa estadounidense de servicios financieros en la que estuvo hasta 1988 cuando regresó a España y entró a formar parte del consejo de Administración del Banco Santander y más tarde en la comisión ejecutiva. En el año 1991 pasó a ser la directora general del Banco Santander Negocios. En el año 2002 fue nombrada presidenta de Banesto y en los años 2005 y 2006 lideró el ranking de las empresarias más destacada de Europa.

En el año 2010 abandonó el Banesto para dirigir la filial del Grupo Santander en Reino Unido³⁴ y en 2013 entró a formar parte del consejo de administración de Coca-Cola.

En 2014 tras el repentino fallecimiento de su padre Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos, el consejo de administración del Banco Santander la eligió nueva presidenta del Grupo Santander³⁵.

En 2015 entra a formar parte del Business Advisory Group, el órgano de asesores de David Cameron, por aquel entonces primer ministro de Reino Unido³⁶.

Tabla 2.1.3.1 Consejo de Administración año 2014

Presidenta	D. ^a Ana Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea
Vicepresidente y Consejero Delegado	D. José Antonio Álvarez Álvarez
Vicepresidente y Consejero coordinador	Mr. Bruce Carnegie-Brown
Vocales	Ignacio Benjumea Cabeza de Vaca
	Homaira Akbari
	Javier Botín-Sanz de Sautuola y O'Shea
	Álvaro Antonio Cardoso de Souza
	D. ^a Sol Daurella Comadrán
	D. Henrique de Castro
	Rodrigo Echenique Gordillo
	Esther Giménez-Salinas i Colomer
	Ramiro Mato García-Ansorena
	Belén Romana García
Pamela Ann Walkden	
Secretario General y del Consejo	Jaime Pérez Renovales

Fuente: Elaboración propia

Durante este periodo el Banco Santander se convirtió en un grupo financiero internacional ya que tiene una implantación sólida en América y Europa y dispone de sucursales en más de 40 países distintos. Esta entidad ha alcanzado el liderazgo en la zona euro y se ha posicionado entre las 10 entidades financieras más importantes del mundo por

³³ <https://www.buscabiografias.com/biografia/verDetalle/4940/Ana%20Botin>

³⁴ “Ana Patricia Botín deja Banesto para dirigir el Santander en Reino Unido” (*El País*, 04/11/2010). https://elpais.com/diario/2010/11/04/economia/1288825205_850215.html

³⁵ “Ana Patricia Botín, nueva presidenta del Santander” (*Crónica Global/El Español*, 10/09/2014) https://cronicaglobal.elspanol.com/business/ana-patricia-botin-nueva-presidenta-de-banco-santander_11001_102.html

³⁶ “Ana Botín formará parte del grupo de empresarios que asesorará a Cameron” (*EFE*, 28/07/2015) <https://www.efe.com/efe/espana/efeempresas/ana-botin-formara-parte-del-grupo-de-empresarios-que-asesorara-a-cameron/50000908-2675703>

capitalización³⁷. Es un Banco que opera en tres monedas diferentes: Euro, dólar y libra esterlina.

Como hemos podido observar, el Banco Santander es una entidad centenaria que ha ido evolucionando desde un pequeño banco de crédito a una entidad financiera global. Estos pasos no han sido nada fáciles ya que han encontrado duros rivales con los que pelear y que gracias a sus directivos ha podido vencer siempre pensando en los intereses del banco y de sus accionistas³⁸. Cabe destacar que el periodo de mayor expansión y de liderazgo por parte del Banco Santander fue bajo el mandato de Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos ya que en 2012 el Banco fue premiado con el título de: “Mejor banco del mundo”³⁹.

El Banco Santander siempre ha destacado por su fortaleza a la hora de dar un paso adelante y adelantándose todo lo posible a sus competidores⁴⁰. Y una representación de ello es la familia Botín que, aunque cada uno tuviera una forma distinta de ver los negocios tenían siempre la misma meta. De ahí que Emilio Botín López dijera que en los negocios siempre hay que jugar con ventaja, con un as en la manga. Su hijo Emilio Botín Sanz de Sautuola y López decía “Quien da primero da dos veces” y, por último, Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos cuyo lema en los negocios era: “hay que devorar antes de que te devoren”⁴¹.

2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO DEL GRUPO SANTANDER

El Grupo Santander lleva elaborando la Memoria de Sostenibilidad⁴² desde el año 2003 y siempre ha estado supervisada y verificada, en un principio por Deloitte y posteriormente por PwC, ambas firmas independientes que a la vez auditaban las cuentas anuales del grupo.

El Grupo Santander redacta su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de manera voluntaria y a través de ella se compromete a una serie de compromisos sociales, ambientales y económicos más allá de lo que les obliga la ley, pues la responsabilidad social es ir más allá de lo que la ley dicta. En su memoria cita a los que son sus principales grupos de interés: Clientes, empleados, accionistas y proveedores, así como todo el conjunto de la sociedad.

Asimismo, el Banco Santander también informa de las iniciativas que desarrolla con la sociedad y con el medio ambiente, con especial atención a la relación que tiene el Banco con las universidades.

A la hora de redactar su memoria, el Santander tiene en cuenta los estándares internacionales como el Global Reporting Initiative (GRI). GRI⁴³ fue fundada en 1997, y es una organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es impulsar la elaboración de

³⁷ “Banco Santander, líder de Europa en capitalización” (*Crónica Global/El Español*, 03/03/2018). https://cronicaglobal.elespanol.com/business/banco-santander-lider-europa-capitalizacion_125138_102.html

³⁸ Martín Aceña, 2007

³⁹ “Euromoney considera al Santander el mejor banco del mundo 2012” (*El País* 06/07/2012) https://elpais.com/economia/2012/07/05/actualidad/1341510466_065824.html

⁴⁰ Martín Aceña, 2007

⁴¹ “Los Botín, una saga” (*La revista de El Mundo*, núm. 172) <https://www.elmundo.es/larevista/num172/textos/botin1.html>

⁴² <https://www.santander.com/es/nuestro-compromiso/informes>

⁴³ <http://www.intedya.com/internacional/282/noticia-que-es-el-global-reporting-initiative-gri.html>

memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. Para ello establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social.

Las políticas de responsabilidad social tienen por objetivo:

- Establecer un marco de actuación que integre los principios de la responsabilidad social y ambiental en la estrategia global del Grupo.
- Establecer los mecanismos necesarios para el análisis de los riesgos sociales y ambientales y la adopción de decisiones en la concesión de las operaciones.

Las políticas anteriores se apoyan sobre tres pilares fundamentales: el apoyo a la educación superior, la acción social y la protección del medio ambiente.

1- Apoyo a la educación superior

Algo en lo que siempre ha colaborado el Banco de Santander y por lo cual es una seña de identidad de su Responsabilidad Social Corporativa es el fomento de la educación superior, de la investigación y del conocimiento.

Según el Santander, la inversión en educación es lo más importante, pues de esta manera se contribuye al progreso social y económico de un territorio. Por ejemplo, a través de Santander Universidades colabora con un número elevado de Universidades.

2- Acción social

El Banco Santander a través de proyectos sociales, en los que fomenta la participación de sus empleados y clientes, participa en el desarrollo cultural, social y del deporte de las comunidades en las que trabaja. Por ejemplo de 2007 a 2017 estuvo patrocinando en la Fórmula 1, primero en McLaren y después en Ferrari, desde 2018 patrocina la Champions⁴⁴. En Reino Unido patrocina las Santander Cycles promoviendo así el transporte en bicicleta⁴⁵...

También, a través de la Fundación Banco Santander, organiza exposiciones, conferencias. Realiza actividades en relación con la música y colabora con otras entidades para elaborar proyectos.

3- Protección del medio ambiente

El Santander se ha comprometido a desarrollar su actividad bancaria preservando el medio ambiente y promover iniciativas para la protección, conservación y recuperación del ecosistema. Para ello, el Santander desarrolla medidas en diversos ámbitos:

- Formación y sensibilización.
- Control de emisiones y de consumos internos.
- Desarrollo de negocios en el sector de energías renovables.
- Análisis de carácter social y medioambiental en operaciones de crédito.

El Banco siempre examina todo proyecto antes de financiarlo desde una vista socioambiental y siguiendo las guías de la Corporación Financiera Internacional. También adquiere compromisos sociales como el Pacto Mundial, UNEP FI y los Principios del Ecuador, que contribuyen a incrementar los niveles de desarrollo social, protección ambiental y de respeto a los derechos humanos.

A juicio del Grupo Santander, la clave de todo es la confianza en las personas, por ello

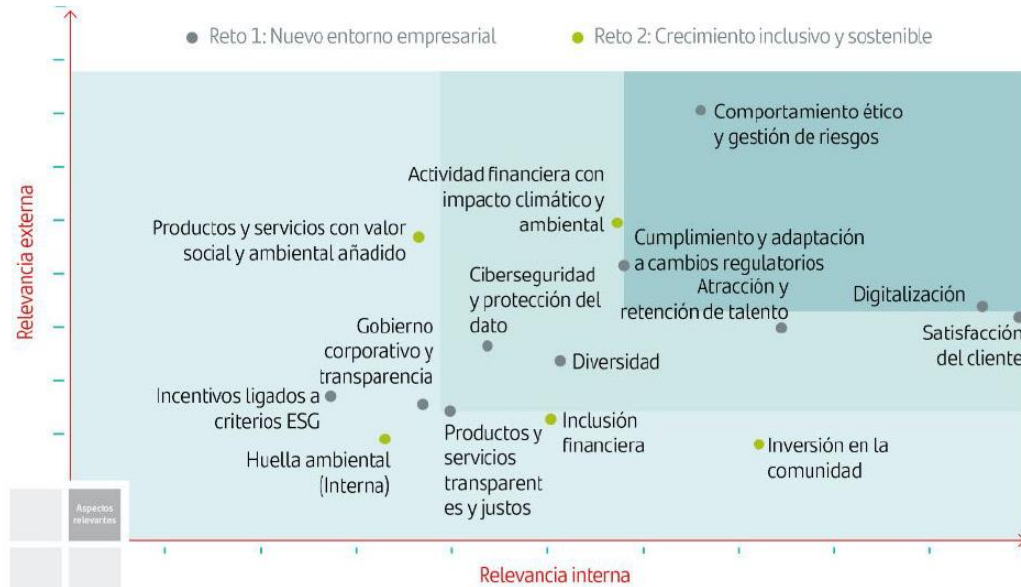
⁴⁴ “Banco Santander deja la Fórmula 1 y se lanza a patrocinar la Champions League” (*El Español*, 29/11/2017). https://www.elespanol.com/invertia/empresas/20171129/265723834_0.html

⁴⁵ <https://www.santandercycles.co.uk/>

realizan una escucha activa a todos sus grupos de interés. De esta manera, aparte de escuchar, analizar y dar solución a los problemas que les plantean, detectan oportunidades de mercado. El Santander siempre lleva un seguimiento de las normas y leyes que se implantan cada día.

El Santander realiza de forma habitual un análisis de su entorno para ver aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético a los que sus grupos de interés les dan más valor. Para ello usa tanto fuentes externas (accionistas, sector bancario, clientes y reguladores del desarrollo sostenible) como internas (posicionamiento estratégico del Santander, perspectiva de la dirección y perspectiva de los empleados) y el peso de cada una de ellas depende de la relevancia de esta para el banco

Gráfico 2.2.1 Matriz de identificación de aspectos relevantes para el Grupo Santander



Fuente: Memoria de sostenibilidad 2019

Gracias a este análisis en el 2019, el Grupo Santander, detectó como aspectos más importantes:

- Satisfacción al cliente: Mecanismos de control y gestión del comportamiento ético y de los riesgos de la entidad.
- Diversidad: Iniciativas para promover la incorporación de la mujer, personas con discapacidad etc.
- Inclusión financiera: Impulsar el acceso a servicios financiera para todos.
- Actividad financiera con impacto climático y ambiental: Estrategia para luchar contra el cambio climático y transición a una economía baja en carbono.

Gráfico 2.2.2 Políticas sobre las que se asienta la estrategia de banca responsable

Código General de Conducta	Política Corporativa de Cultura	Política General de Sostenibilidad	Política de Derechos Humanos	Políticas sectoriales	Política de Sectores Sensibles			
Reúne los principios éticos y las normas de conducta que deben regir los actos de todos los empleados del Grupo, y es la piedra angular de la función de cumplimiento del Grupo.	Establece las directrices y las pautas de seguimiento obligatorio que garantizan la formación y el arraigo de una cultura homogénea en todo el Grupo.	Define los principios generales de sostenibilidad del Grupo y los compromisos adquiridos con carácter voluntario para la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés.	Establece cómo protegemos los derechos humanos en todas nuestras actividades y recoge los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos.	Establecen los criterios que rigen la actividad financiera del Grupo en los sectores de defensa, energía, minería/ metales y materias primas agrícolas (como el aceite de palma, la soja y la madera).	Establece pautas para la evaluación y la toma de decisiones sobre la participación del Grupo en ciertos sectores, cuyo impacto potencial podría conducir a riesgos reputacionales.			
Política de Protección de los consumidores	Código de Conducta en los mercados de valores	Política de Ciberseguridad	Política de Homologación de Terceros	Política Fiscal	Política de Conflictos de Interés	Política de Financiación de Partidos Políticos	Política de Contribuciones a Fines Sociales	Política de Movilidad Global

Fuente: Memoria de Sostenibilidad 2019

A pesar de que estas políticas siempre han sido la base de la estrategia de banca responsable, año tras año estas son modificadas ya que los tiempos también cambian. Por ejemplo, para el año 2019 se cambiaron:

- La Política General de Sostenibilidad incorporó la Política de Cambio Climático, recogiendo sus aspectos más relevantes.
- La Política Corporativa de Cultura integró la Política de Voluntariado. También actualizó los principios de Diversidad e Inclusión para reflejar el compromiso con las personas con discapacidad y las personas con diferentes orientaciones sexuales; y para destacar la importancia de tener productos apropiados y accesibles para todos.
- La Política de Derechos Humanos se modificó para actualizar las principales declaraciones y códigos en los que se basa. También precisa los asuntos relevantes de las relaciones con clientes, proveedores y comunidades; y ofrece más detalles sobre el gobierno de la política.
- La Política de Movilidad Global se revisó para dar a los empleados nuevas oportunidades de trabajar en distintos territorios; la remuneración y los beneficios laborales de los empleados cuando trabajan en el extranjero, así como el modelo de gobierno.

En su memoria del año 2019 el Banco de Santander se planteó dos retos:

1. Nuevo entorno empresarial

La economía mundial está en continua transformación. La apertura de los mercados al exterior, los flujos de capitales en los mercados internacionales, avances de las tecnologías de la información hacen que el entorno competitivo de las empresas sea cambiante. Este cambio continuo obliga a las empresas a asumir más responsabilidades y a que su trabajo sea más innovador.

Al mismo tiempo el Santander tiene que adoptar las nuevas regulaciones y normativas que se van imponiendo.

Y aquí es donde el Santander ve el reto: el banco debe superar las expectativas de la sociedad y todo ello desde una perspectiva ética y responsable.

Algunas de las iniciativas de este reto son:

- Seguimiento de un banco sencillo, justo y personal.
- Creación de nuevos estándares de maternidad y paternidad.

- Actualización de la política de cultura y de Derechos Humanos en su empresa.
 - Iniciativas para el aumento de la contratación de personas con discapacidad.
2. Crecimiento inclusivo y sostenible

La sociedad está continuamente creciendo y hay que ayudarla a conseguir sus objetivos. Sin embargo, estos logros hay que conseguirlos de manera que no se pongan en peligro los recursos y posibilidades de las generaciones futuras; para ello se debe alcanzar un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente.

Por eso en el Santander piensan que las entidades financieras deben desempeñar un papel relevante contribuyendo en que el crecimiento sea sostenible e inclusivo.

- Sostenible: Financiando energías renovables, apoyando el desarrollo de tecnologías...
- Inclusivo: Contribuyendo a la educación y formación de personas, ayudando a emprendedores...

Todo ello valorando los riesgos y oportunidades tanto sociales como medioambientales de los proyectos y de la propia actividad del Banco.

Algunas de las iniciativas de este reto son:

- Creación de una nueva estrategia sobre el cambio climático.
- Creación de un nuevo marco global de sostenibilidad para la emisión de bonos verdes, sociales y sostenibles.
- Actualización de las políticas medioambientales y sociales del Grupo.
- Lanzamiento de un nuevo plan de eficiencia energética y de sostenibilidad del Grupo para reducir nuestra huella ambiental interna.
- Lanzamiento de un nuevo compromiso para ser neutros en carbono en 2020

2.2.1 EVOLUCIÓN MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En la Web del Banco Santander están recogidas todos sus informes de Responsabilidad Social desde el año 2008 por eso vamos a hacer una comparativa entre la primera memoria de la que disponemos y la del año 2019.

Hay que destacar desde un principio que ambas memorias de sostenibilidad son muy similares en cuanto a los contenidos a exponer y siguen una misma línea final y clara desde un principio.

Como hemos visto anteriormente el Banco Santander siempre ha estado muy comprometido con la causa, por lo que no hay muchos cambios representativos de una memoria a otra, es decir, se podría decir que la memoria ha ido evolucionando porque la Responsabilidad Social ha ido evolucionando y se han ido añadiendo nuevos puntos de vista y se han ido creando nuevos objetivos a conseguir por todos, como es el caso de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se redactaron en 2015 por la ONU.

El gran cambio que encontramos al leer las dos memorias es el de la estructura: en la Memoria de Sostenibilidad del año 2008, el Santander se centra de manera específica en lo que ha realizado durante el año 2008 y en los planes que tiene para realizar en el 2009 para cada grupo de stakeholders que les rodea, es decir, la memoria está dividida en diferentes apartados en los cuales da enfoque a todas las acciones que ha realizado y tiene pensado realizar para cada grupo de interés. Sin embargo, ya en la memoria de 2019 observamos un cambio en la estructura en la que a la hora de hablar de sus acciones pasadas como futuras engloba a todos los stakeholders por igual y no por separado.

Se podría decir que antes el Banco Santander a la hora de hacer Responsabilidad Social se centraba en cómo realizarla para cada grupo de interés de manera individual y en la actualidad ha juntado a todos sus grupos de interés para llevar a cabo acciones conjuntas. Después de revisar ambas memorias⁴⁶, he llegado a la conclusión de que el Banco Santander es una organización que de verdad está comprometida con la causa y que no usa la Responsabilidad Social de manera filantrópica, se preocupa por todos los grupos de interés que tiene, haciendo quizás más hincapié en sus clientes pues es el grupo de interés al que considera más relevante.

Hay que destacar que para ellos el equipo humano cumple una función muy importante ya que son los que les representan ante sus clientes y por ello fomenta la formación en toda aquella comunidad en la que opera, tanto a sus propios trabajadores como a toda la población prestando más atención a los jóvenes.

2.3 CASOS CONTRARIOS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En este apartado vamos a analizar algunos casos polémicos del Grupo Santander para observar si los ha intentado enmascarar con acciones de Responsabilidad Social y así limpiar su imagen de las críticas.

2.3.1 CENTRAL DE JAITAPUR EN LA INDIA

En el año 2011, Greenpeace pidió al Banco Santander que diera un paso hacia atrás y no financiara la construcción de una central nuclear en Jaitapur⁴⁷, en la India. Según Greenpeace esta ubicación se encuentra en nivel 4 sobre 5 de riesgo sísmico, lo que en un futuro podría provocar grandes catástrofes. Como prueba pusieron los 92 terremotos que se habían producido solo en los últimos 20 años.

También añadieron que este territorio es una zona de gran riqueza en biodiversidad ya que cuenta con más de 6000 especies de las cuales, 325 están en peligro de extinción. Cabe recordar el principio de prevención enunciado en la Declaración de Río (1992), el cual estipula: “*abandonar un proyecto por peligro de daño irreversible aun cuando no exista completa evidencia científica*” y en este caso hay indicios de sobra.

2.3.2 PRESA DE SANTO ANTONIO EN BRASIL

También en el año 2011, hubo polémica por la financiación del Santander para la construcción de la presa de Santo Antonio⁴⁸ en la Amazonia de Brasil. Dicha presa forma parte de un proyecto hidroeléctrico que dañaría un gran área de la selva tropical de la que depende muchas tribus indígenas y atraería población lo a que a su vez podría traer enfermedades que hagan desaparecer a estas tribus ya que son muy vulnerables.

El compromiso de financiación del Santander ascendía a aproximadamente 400 millones de dólares para el proyecto. La financiación se puso temporalmente en suspenso hasta que se conocieran los nuevos estudios medioambientales y sociales de las autoridades brasileñas.

⁴⁶Memoria Responsabilidad Social 2008 y Memoria Responsabilidad Social 2019.

⁴⁷“Exige al Banco Santander que no financie una central nuclear en una zona de riesgo sísmico” (*El portal de la economía solidaria*, 11/05/2011) <https://www.economiasolidaria.org/noticias/exige-al-banco-santander-que-no-financie-una-central-nuclear-en-una-zona-de-riesgo-sismico>

⁴⁸“Banco Santander pone temporalmente en suspenso la financiación de una polémica presa en Brasil” (*Otro mundo es posible*, 07/05/2011) <https://www.otromundoesposible.net/banco-santander-pone-temporalmente-en-suspenso-la-financiacion-de-una-polemica-presa-en-brasil/>

Se sabe que tras estos estudios el Banco Santander se desprendió por etapas de todas sus participaciones en Santo Antonio y no colaboró con su construcción⁴⁹.

2.3.3 EMPRESA ISBAN

En el año 2013 algunos trabajadores de la empresa ISBAN⁵⁰, una empresa de servicios informáticos perteneciente al grupo Santander, denuncian ante el sindicato CNT-AIT las condiciones precarias a las que la empresa les somete (jornadas de trabajo más allá de las 8 horas, categoría y sueldo por debajo de las funciones a desempeñar...)

Muchos trabajadores están cedidos ilegalmente al banco y pueden ser despedidos de un día para otro al no contar como personal propio

La CNT-AIT denuncia que ISBAN dirige un entramado de decenas de empresas que le ceden trabajadores. Según los miembros del sindicato, cerca de 10.000 trabajadores en todo el mundo se encuentran en situación ilegal.⁵¹

2.3.4 FINANCIACIÓN DE LA EMPRESA APRIL Y DE LA INDUSTRIA DEL CARBÓN

En mayo de 2014 Greenpeace destapó dos casos en los cuales el Banco Santander incumplía su Responsabilidad Social:

- Culpó al Banco Santander de financiar⁵² a la papelera de indonesia APRIL⁵³, la cual estaba provocando junto con ABN AMRO la destrucción de más de 20.000 hectáreas de bosque tropical en Indonesia. Más tarde, en febrero de 2015, el Santander anunció el fin de esta financiación a la empresa maderera⁵⁴.

Sin embargo, lo que no sabemos es si el banco castigó a los responsables de esta financiación desde los evaluadores iniciales del proyecto hasta los supervisores de este o si han implantado nuevos códigos a la hora de conceder financiación a las empresas.

- Greenpeace junto con distintas ONGs como son *Banktrack* y *Friends of the Earth* acusaron al Banco Santander de haber contribuido con 156 millones de dólares para financiar dos proyectos de la industria del carbón, industria que es altamente contaminante con sus emisiones de CO2 y productora de efecto invernadero. El primer proyecto es la refinería de Socar en Turquía, región en la que aparte de revitalizar esta industria se estarían destruyendo proyectos de producciones geotérmicas.

⁴⁹ “El Santander pone en suspenso la financiación de una polémica presa en Brasil” (*Rioja 2*, 05/05/2011) https://www.rioja2.com/n-79943-702-Santander_pone_suspenso_financiacion_polemica_presa_Brasil/

⁵⁰ “Cnt contra el Banco Santander” (06/12/2013) <https://www.cnt.es/noticias/elche-cnt-contra-el-banco-santander/>

⁵¹ “10.000 trabajadoras de Isban-Banco Santander en todo el mundo se encuentran en situación ilegal” (Directa, 15/11/2013) <https://web.archive.org/web/20140222220549/http://directa.cat/noticia/segon-piquet-tarragona-solidaritat-amb-delegat-sindical-acomiadat-isban-banc-santander>

⁵² “Mas hechos y menos palabras: el caso del Banco Santander” (Ágora) <https://www.agorarsc.org/mas-hechos-y-menos-palabras-el-caso-del-banco-santander/>

⁵³ Asia Pacific Resources International Ltd.

⁵⁴ “Banco Santander y Greenpeace se comprometen a que la entidad deje de financiar a una papelera que destruye la selva” (Europa Press, 25/02/2015). <https://m.europapress.es/epsocial/cooperacion-desarrollo/noticia-banco-santander-greenpeace-comprometen-entidad-deje-financiar-papelera-destruye-selva-20150225165216.html>

El segundo es en Australia, donde a parte de los problemas ya citados referentes a la industria del carbón, se producirían grandes y gravísimos daños en la Gran Barrera de Coral.

2.3.5 CONFLICTO CONTAX

A finales del año 2014, el ministro de Trabajo y Empleo de Brasil denunció graves irregularidades en las condiciones laborales de 185000 trabajadores de la empresa subcontratista de telemarketing, Contax⁵⁵ y uno de sus clientes era el Banco Santander. El ministerio acusó a Contax y a otros siete beneficiarios del trabajo de Contax, entre los que se encontraba el Banco por tener a empleados sin contrato, pagar menos del salio mínimo, amenazas con despido etc.

El banco respondió a través de un comunicado que cumplía con la legislación. Hay que recordar que la Responsabilidad Social⁵⁶, abarca no sólo a sus propios empleados, sino también a proveedores directos y en general a toda la cadena de suministro.

2.3.6 VENTA DE BONOS ARRIESGADOS

También en 2014⁵⁷ el Boletín Oficial del Estado publicó dos sanciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) por un total de 16,9 millones de euros contra el Banco Santander.

Se acusaba al presidente Emilio Botín de incumplir la Ley del Mercado de Valores vigente en 2007, cuando vendió arriesgados bonos convertibles a ahorradores que no cumplían el perfil de riesgo adecuado y, por no informar posteriormente de la evolución de riesgo del producto a lo largo de sus cinco años de vida.

El resultado de estos bonos fue que los 129.000 clientes que subscribieron los Valores Santander asumieron pérdidas de más del 50% de su inversión.

Para solucionar este entuerto el Banco negoció con los clientes que indemnizaría parte del capital invertido y perdido. Según el Banco Santander el 98%⁵⁸ de los involucrados recuperaron su dinero.

2.3.7 CONFLICTO KONECTA

En el año 2015 Konecta⁵⁹ empresa de centro de llamadas del Banco Santander, presentó 157 cartas de despido de empleados de su servicio de “Activación de Tarjetas”. Todo comenzó cuando el Santander dejó de realizar venta cruzada (cuando el cliente llamaba para activar la tarjeta el trabajador podía aprovechar para venderle más productos), para después desviar muchas de estas llamadas a centralitas y así poder despedir a la gente. El sindicato CGT convocó huelga indefinida exigiendo la retirada de los despidos, que consideraban fraudulentos. La empresa ofreció a CGT retirar 100 de los 157 a cambio de

⁵⁵ https://www.ccoo-servicios.es/archivos/rse/Banco_Santander_Informe_2014.pdf

⁵⁶ Según los Principios Rectores de la ONU

⁵⁷ “La crisis deja un reguero de escándalos financieros en Banco Santander” (*El diario*, 17/02/2014) https://www.eldiario.es/economia/Banco_Santander-CNMV_0_229927759.html

⁵⁸ “La crisis deja un reguero de escándalos financieros en Banco Santander” (*El diario*, 17/02/2014) https://www.eldiario.es/economia/Banco_Santander-CNMV_0_229927759.html

⁵⁹ “El Banco Santander y Konecta destruyen 157 puestos de trabajo” (Cgt 29/06/2015) <https://www.cgt-telemarketing.es/blog/639-el-banco-santander-y-konecta-destruyen-157-puestos-de-trabajo.html>

desconvocar la huelga, oferta que CGT rechazó. Finalmente, la huelga fue desconvocada tras llegar a un acuerdo para la retirada de todos los despidos.

Como hemos podido observar, la trayectoria del Banco Santander no ha estado libre de polémicas. Sin embargo, no se puede apreciar que haya usado su compromiso con la Responsabilidad Social, el cual lleva realizando muchos años, para dar respuesta a las polémicas o conflictos de imagen que le han rodeado.

CONCLUSIONES

1. En este mundo cada vez más globalizado el cambio de conciencia social y ambiental de toda la sociedad ha hecho que, cada vez con más frecuencia, las empresas se planteen llevar a cabo acciones de responsabilidad social. Esto ha quedado demostrado en el caso de un banco de la entidad del Santander.
2. En la actualidad es necesario considerar las políticas de Responsabilidad Social como un concepto muy importante a la hora de desarrollar una actividad empresarial como algo más allá de la filantropía. Ya que, además, es un aspecto que el consumidor valora positivamente.
3. La historia del Santander muestra la capacidad de crecimiento y evolución de las empresas, desde un ámbito pequeño hasta niveles internacionales. En el caso de este banco resulta notable el peso de una familia, los Botín, que lo han liderado durante décadas.
4. La influencia de la saga de los Botín ha sido decisiva en la expansión del banco, gracias a su firmeza a la hora de enfrentar los problemas y ver las oportunidades de negocio antes que los demás. Dentro de esta familia hay que destacar la figura de Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García de los Ríos (1934-2014), ya que su mandato el Santander tuvo su mayor época de crecimiento.
5. El Banco Santander, aparte de ofrecer servicios financieros, ha apostado por un equilibrio económico-ambiental y económico-social. La RSC se ha incorporado a la política del Santander desde hace mucho tiempo; sin embargo, fue a partir del año 2003 cuando comenzaron a redactar su informe de sostenibilidad. En estos años se pueden apreciar elementos de continuidad y de innovación en la RSC del banco, por ejemplo, desde el año 1997 lleva en acción el programa “Santander Universidades”.
6. El Santander ha tenido que afrontar diversas dificultades a lo largo de su trayectoria como, la competencia en sus primeros años con el Banco de España y más adelante con el Mercantil. E igualmente se han visto envuelto en diversas polémicas a lo largo de los últimos años como la venta de bonos arriesgados en 2014 o la financiación de la construcción de una central nuclear en la India.
7. A pesar de esos problemas, no se puede afirmar que la RSC del banco se haya configurado como elemento promocional o propagandístico frente a algunos de esas situaciones difíciles ya que el Santander las había iniciado antes y ha seguido con ellas a lo largo del tiempo.
8. La acción social que desarrolla el Banco Santander es muy importante de cara a la sociedad y no sólo en España. También realiza proyectos en aquellos mercados en los que trabaja, adaptando sus políticas de Responsabilidad Social a los diferentes países y culturas.

REFERENCIAS

Bibliografía

- BARCIELA, Carlos; LÓPEZ, Inmaculada; MELGAREJO, Joaquín y MIRANDA, José (2001): *La España de Franco (1939-1975). Economía*. Síntesis.
- BOWEN, Howard (1953): *Social Responsibilities of the Businessman*, University of Iowa Press.
- CARROLL, Archie (1979): *Teoría de la Pirámide*. Business Horizons.
- EMBID, José Miguel (2019): “Responsabilidad social corporativa y responsabilidad civil”, *Rivista del diritto commerciale e del diritto generale delle obbligazioni*, 117, 2.
- FREEDMAN, Edward (1984): *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman.
- GARCÍA ECHEVARRÍA, Santiago (2006): “Responsabilidad social corporativa: la responsabilidad social corporativa como orientación del management empresarial”, *Conferencias y Trabajos de Investigación del Instituto de Dirección y Organización de Empresas (IDOE)*, 303.
- GUERRAS MARTÍN, Luis Ángel y NAVAS LÓPEZ, José Emilio (2007): *La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones*. Civitas.
- HOYO APARICIO, Andrés (2000): “Emilio Botín-Sanz de Sautuola y López” en TORRES, Eugenio (coord.): *Los 100 empresarios españoles del siglo XX*. LID editorial.
- LOZANO, Josep y otros (2005): *Los gobiernos y la responsabilidad social de las empresas: políticas públicas más allá de la regulación y la voluntariedad*. Granica.
- MALUQUER DE MOTES, Jordi (2014): *La economía española en perspectiva histórica*. Pasado y Presente.
- MARTÍN ACEÑA, Pablo (2007): *Banco Santander 150 años de historia*. Turner
- SALGADO, Jesús (2010): *Botín. Todo por la Banca*. La esfera de los libros.
- SAMBOAL, Ana (2017): *Ana Patricia Botín. Nacida para triunfar*. La esfera de los libros.
- SUDRIÀ, Carles y BLASCO-MARTEL, Yolanda (eds.) (2016): *La pluralidad de emisión en España, 1844-1874*. Fundación BBVA.
- VELASCO, Jaime (2014): *Emilio Botín y el Banco Santander. Historia de una ambición*. Conecta.
- VELÁSQUES GONZÁLEZ, José Ángel (2008): “Porque la empresa debe ser socialmente responsable”, *Cuadernos Unimetanos*, 16.
- VÉLEZ ROMERO, Xavier A. y CANO-LARA, Evelyn D. (2016): “Los diferentes tipos de Responsabilidad Social y sus implicaciones ticas”, *Dominio de las Ciencias*, 2.
- VV.AA. (2010): “Los nueve empresarios más influyentes de los últimos años”, *Cuenta y Razón*, 15.

Informes

- Banco Santander (2009): *Memoria Responsabilidad Social 2008*.
- Banco Santander (2020): *Memoria Responsabilidad Social 2019*.
- Comisión Europea (2001): *Libro Verde: Fomentar un marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*.
- Naciones Unidas (2015): *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
- Unión Europea (2011): *La estrategia renovada de la UE 2011-2014*.

Referencias Web:

- <http://rseuniagustiniana.blogspot.com/2010/09/teoria-de-la-piramide-de-carrol.html>
- <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/historia-rsc>
- <https://mansunides.org/es/rsc/responsabilidad-social-corporativa/definicion-rsc>
- https://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_sp.pdf
- <https://observatoriorsc.org/>
- <https://www.santander.com/es/nuestro-compromiso/informes>
- <http://www.intedya.com/internacional/282/noticia-que-es-el-global-reporting-initiative-gri.html>
- “Banco Santander deja la Fórmula 1 y se lanza a patrocinar la Champions League” (*El Español*, 29/11/2017) https://www.elespanol.com/invertia/empresas/20171129/265723834_0.html
- <https://www.santandercycles.co.uk/>
- “Emilio Botín, un banquero de casta” (*ABC*, 13/02/2002). https://www.abc.es/economia/abci-emilio-botin-banquero-casta-200202130300-77966_noticia.html
- “El Banco Santander adquiere el Sovereign Bank”, (*Dinero*, 14/10/2008). <https://www.dinero.com/negocios/articulo/el-banco-santander-adquiere-sovereign-bank/69492>
- “Santander absorbe Banesto”, (*Cinco días*, 17/12/2012). https://cincodias.elpais.com/cincodias/2012/12/17/mercados/1355963203_850215.html
- “Ana Patricia Botín deja Banesto para dirigir el Santander en Reino Unido” (*El País*, 04/11/2010). https://elpais.com/diario/2010/11/04/economia/1288825205_850215.html
- “Ana Patricia Botín, nueva presidenta del Santander” (*Crónica Global/El Español*, 10/09/2014) https://cronicaglobal.elespanol.com/business/ana-patricia-botin-nueva-presidenta-de-banco-santander_11001_102.html
- “Ana Botín formará parte del grupo de empresarios que asesorará a Cameron” (*EFE*, 28/07/2015) <https://www.efes.com/efe/espana/efeempresas/ana-botin-formara-parte-del-grupo-de-empresarios-que-asesorara-a-cameron/50000908-2675703>
- “Banco Santander, líder de Europa en capitalización” (*Crónica Global/El Español*, 03/03/2018). https://cronicaglobal.elespanol.com/business/banco-santander-lider-europa-capitalizacion_125138_102.html

- “ Euromoney considera al Santander el mejor banco del mundo 2012” (El País 06/07/2012)
https://elpais.com/economia/2012/07/05/actualidad/1341510466_065824.html
- “Los Botín, una saga” (La revista El Mundo núm. 172)
<https://www.elmundo.es/larevista/num172/textos/botin1.html>
- “Exige al Banco Santander que no financie una central nuclear en una zona de riesgo sísmico” (El portal de la economía solidaria 11/05/2011)
<https://www.economiasolidaria.org/noticias/exige-al-banco-santander-que-no-financie-una-central-nuclear-en-una-zona-de-riesgo-sismico>
- “Banco Santander pone temporalmente en suspenso la financiación de una polémica presa en Brasil” (Otro mundo es posible 07/05/2011)
<https://www.otromundoesposible.net/banco-santander-pone-temporalmente-en-suspenso-la-financiacion-de-una-polemica-presa-en-brasil/>
- “Cnt contra el Banco Santander” (06/12/2013) <https://www.cnt.es/noticias/elche-cnt-contra-el-banco-santander/>
- “10.000 trabajadoras de Isban-Banco Santander en todo el mundo se encuentran en situación ilegal” (Directa, 15/11/2013)
<https://web.archive.org/web/20140222220549/http://directa.cat/noticia/segon-piquet-tarragona-solidaritat-amb-delegat-sindical-acomiadat-isban-banc-santander>
- “Más hechos y menos palabras: el caso del Banco Santander” (Ágora)
<https://www.agorarsc.org/mas-hechos-y-menos-palabras-el-caso-del-banco-santander/>
- https://www.ccoo-servicios.es/archivos/rse/Banco_Santander_Informe_2014.pdf
- “La crisis deja un reguero de escándalos financieros en Banco Santander” (El diario 17/02/2014)
https://www.eldiario.es/economia/Banco_Santander-CNMV_0_229927759.html
- “El Banco Santander y Konecta destruyen 157 puestos de trabajo” (Cgt 29/06/2015)
<https://www.cgt-telemarketing.es/blog/639-el-banco-santander-y-konecta-destruyen-157-puestos-de-trabajo.html>