

Gobierno corporativo y gobierno de la sostenibilidad

Una sólida estructura de gobierno corporativo garantiza un modelo alineado con los intereses de nuestros grupos de interés, asegurando creación de valor sostenible a largo plazo.

■ Consejo de administración

En consonancia con la misión y la visión del Banco, y en el marco de su función de supervisión general, el consejo de administración de Santander es el máximo órgano de decisión del Grupo, salvo en las materias reservadas a la junta general de accionistas. En el marco de su función general de supervisión, se lideran las decisiones sobre las principales políticas y estrategias del Grupo, la cultura corporativa, la definición de la estructura del Grupo y la aprobación de las políticas adecuadas en materia de responsabilidad social y de gobierno corporativo.

Además, aprueba y supervisa el marco y apetito de riesgos y vigila que se respete el modelo de las tres líneas de defensa (negocio y originación, control de riesgos y cumplimiento y auditoría interna). El consejo de administración también se encarga de garantizar que el Grupo cumpla la legislación aplicable, respete las mejores prácticas de los sectores y países donde desarrolla su actividad y observe los principios de responsabilidad social a los que se ha adherido voluntariamente.

El consejo de administración de Banco Santander tiene una **composición equilibrada** entre consejeros ejecutivos y externos. Este año se ha reforzado la diversidad del consejo, dotándolo de un perfil más internacional y tecnológico.

Las **autoevaluaciones anuales** realizadas por el consejo de administración y sus comisiones garantizan la mejora continua de la calidad y eficiencia de su funcionamiento y composición.

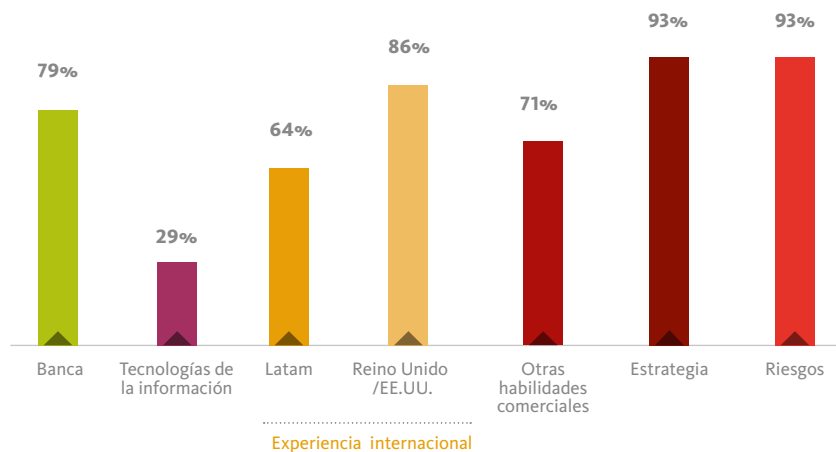
Dentro de los contrapesos del consejo destaca la figura del **consejero coordinador** (*lead director*), quien coordina a los consejeros externos y preside, entre otras, la comisión de supervisión de riesgos, regulación y cumplimiento. Entre las funciones de la comisión se encuentra la evaluación periódica del sistema de gobierno corporativo y la revisión y seguimiento de las políticas de sostenibilidad, evaluando su grado de cumplimiento.

Gobierno de la sostenibilidad

El compromiso de Banco Santander con la sostenibilidad implica la **integración de criterios éticos, sociales y medioambientales**, tanto en la estrategia y en el modelo de negocio como en las políticas y procesos internos del Banco, y afecta de forma transversal a ámbitos muy distintos. Para ello, Banco Santander cuenta con una estructura definida de gobierno en sostenibilidad, tanto a nivel corporativo como local.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, el consejo aprueba, con carácter indelegable, las políticas y estrategias generales del Grupo, incluyendo las de sostenibilidad. También aprueba el informe de sostenibilidad.

■ COMPETENCIAS RELEVANTES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO %



A la vanguardia en mejores prácticas internacionales

- ▶ Santander se mantiene en los índices FTSE4Good y DJSI desde 2003 y 2000, respectivamente
- ▶ Primer puesto en el Bloomberg Gender-Equality Index sobre diversidad



36%
de los consejeros son mujeres



Creamos valor para todos desarrollando nuestra actividad de manera adecuada, ética y responsablemente y con una visión de largo plazo



Para más información sobre el gobierno corporativo, ver páginas 70 a 108 del informe anual 2017 de Banco Santander.

El consejo de administración, en su reunión del día 13 de febrero de 2018, ha modificado el Reglamento del Consejo, recogiendo, entre otras, la regulación de una **comisión de banca responsable, sostenibilidad y cultura**.

La comisión ejecutiva del consejo es también informada periódicamente sobre los avances realizados en sostenibilidad. Además, Banco Santander cuenta con un **comité de sostenibilidad** presidido por el CEO, que se reúne al menos una vez al año, y es el órgano que propone, coordina e impulsa las principales iniciativas del Banco en sostenibilidad.

En la última reunión de diciembre de 2017 se propusieron, entre otras medidas:

- Incrementar la frecuencia de las reuniones de este comité (al menos dos veces al año).
- Avanzar en la **gestión de la diversidad**.
- Impulsar el **análisis del riesgo frente al cambio climático** para afrontar las nuevas recomendaciones de *reporting* a nivel internacional del *Task Force on climate-related Financial Disclosures* (TCFD).

En 2017 se creó la función *Senior Advisor on Responsible Business Practices*, con el objeto de impulsar la agenda de prácticas de negocio responsable y sostenible, reportando directamente a la presidenta.

Políticas de sostenibilidad

Banco Santander cuenta con diversas políticas, códigos y normativa interna en materia de sostenibilidad. Estas políticas de sostenibilidad son revisadas anualmente por el consejo. En 2017 destaca la **actualización de la política general de sostenibilidad**, en la que se ha incluido la referencia al compromiso del Banco con la **educación financiera** y a los principios de la nueva política de protección al consumidor del Grupo, así como la **actualización de la política de cambio climático**, que se ha adecuando a la norma ISO14001:2015 y en la que ha incorporado la existencia del grupo de trabajo de riesgo social, ambiental y reputacional corporativo y locales y del *Climate Finance Task Force*, además de pasar a denominarse política de gestión ambiental y cambio climático.

Asimismo, en 2017 se aprobaron las políticas generales de Grupo Santander revisadas para los sectores de defensa, energía y *soft commodities*. De estas últimas, por primera vez se ha publicado un extracto disponible en la página web corporativa. Los cambios incorporados tras la revisión anual efectuada se refieren a actuaciones que ya se venían realizando y son de naturaleza menor.

Además, también en 2017, el Banco ha desarrollado una nueva política de minería y metalurgia.

Políticas de sostenibilidad

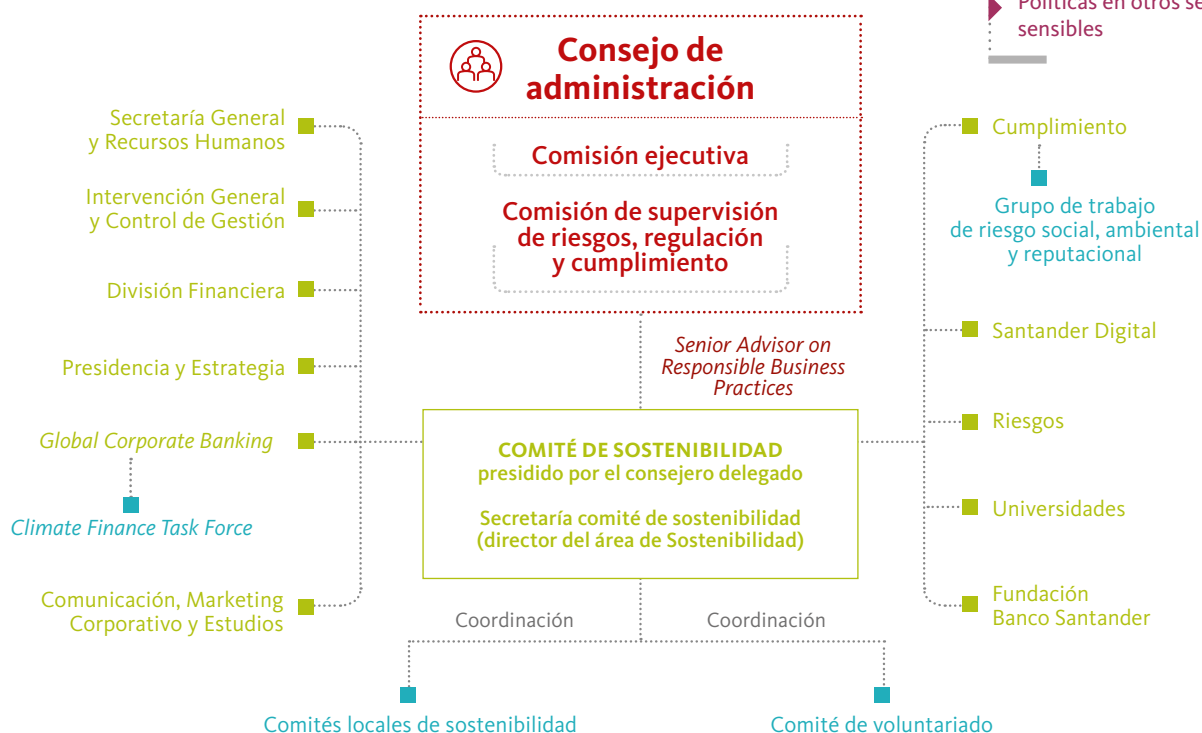
- ▶ Política general de sostenibilidad
- ▶ Políticas sectoriales (energía, defensa, *soft commodities* y minería y metalurgia)
- ▶ Política de cambio climático y gestión ambiental
- ▶ Política de derechos humanos
- ▶ Política de voluntariado



Más información sobre las políticas de sostenibilidad del Grupo.

Otras políticas relevantes

- ▶ Política de financiación de partidos políticos
- ▶ Política de conflictos de interés
- ▶ Políticas en otros sectores sensibles



Modelo de gestión de riesgos

Grupo Santander tiene una sólida cultura de riesgos basada en el principio de que todos los profesionales son responsables de los riesgos en los que incurren en su actividad. El modelo de gestión y control de riesgos es clave para asegurar el cumplimiento de la cultura y los valores Santander, y está basado en **tres líneas de defensa**.

La **gestión de riesgos** es una de las funciones clave para que Santander siga siendo un banco sólido, seguro y sostenible, que garantiza una gestión alineada con los intereses de nuestros empleados, clientes, accionistas y la sociedad.

La responsabilidad en **materia de control y gestión de riesgos** y, en especial, en la fijación del **apetito de riesgo** para Grupo Santander recae en última instancia en el consejo de administración. (Ver informe de gestión de riesgos del informe anual).

Como función independiente de segunda línea, la **función de cumplimiento y conducta** reporta directa y periódicamente al consejo y sus comisiones. Comprende las materias relacionadas con el cumplimiento regulatorio (marco legal y normas internas), la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, la adecuada comercialización de productos y la protección al consumidor y el riesgo reputacional.

En el ámbito de la sostenibilidad, cobran especial interés los riesgos de cumplimiento, conducta, los derivados de la digitalización y el cambio climático, así como el análisis de los riesgos sociales, ambientales y reputacionales.

Las tres líneas de defensa

- | | |
|-----------|-----------------------------------|
| 1º | Unidades de negocio y soporte |
| 2º | Gestión de riesgos y cumplimiento |
| 3º | Auditoría interna |

Código de conducta

La ética es parte integral de la cultura y valores corporativos de Banco Santander, como se refleja en los comportamientos corporativos y en el código de conducta. El **Código General de Conducta** es de aplicación a todos los profesionales del Grupo y está disponible en la web corporativa. Con carácter general, los **canales de denuncias** son gestionados por la función de cumplimiento y conducta y en ellos se asegura la confidencialidad y que no se tomen represalias contra los denunciantes.

Las denuncias que se reciben y gestionan en los canales de denuncias del Grupo son reportadas a sus respectivos órganos de gobierno. Durante 2017 se ha informado en dos ocasiones por parte de la dirección de cumplimiento y conducta de la situación general de los canales de denuncias y a la comisión de auditoría del Banco (más información sobre canales de denuncia en las páginas 25 y 51).

Política de prevención de la corrupción

Recoge las **pautas de conducta** que han de seguir los empleados con medidas de especial diligencia en la contratación de agentes comerciales y un canal de denuncias confidencial para que los empleados puedan comunicar cualquier vulneración de la política (ver web corporativa).

Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Santander dispone de un sistema de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones internacionales y con capacidad de hacer frente a la aparición de nuevas técnicas por parte de organizaciones criminales y de un curso de obligado cumplimiento para todos los empleados.

Principales indicadores de actividad en prevención de blanqueo de capitales 2017

167
filiales
revisadas*

152.253
expedientes de
investigación

41.204
comunicaciones
a autoridades

166.322
asistentes
a formaciones

* El número de filiales corresponde al total de las revisadas por la UCIF (Unidad Corporativa de Inteligencia Financiera) y por las UPBC locales.



Para más información consultar el informe de gestión del riesgo del informe anual 2017 de Banco Santander.



Comercialización de productos y servicios y protección al consumidor

El marco corporativo de comercialización de productos y servicios y protección al consumidor, actualizado en 2017, define los principios básicos para la mitigación de los riesgos derivados de prácticas inadecuadas, el trato, los productos ofrecidos y su adecuación a cada cliente, abarcando todas las fases de la comercialización y distribución (diseño, venta y postventa). En 2017 se aprobaron políticas que desarrollan los principios del marco, para su aplicación en los países.

Las funciones de comercialización y protección al consumidor se apoyan en una estructura de gobierno interno que asegura la necesaria involucración de los órganos de administración y de la alta dirección del Grupo (más información en capítulo de Clientes, página 34).

Ciberriesgo y protección de datos

En un entorno de **transformación digital**, los ciberataques se han convertido en uno de los principales riesgos mundiales, no solo para el sector financiero. Además de la robustez de los sistemas y operaciones, se amenaza la confidencialidad de la información interna del Banco y de los clientes.

Santander trabaja en el desarrollo de **controles de protección basados en estándares internacionales y medidas preventivas** de cara a estar preparados ante ataques a su sistema tecnológico, proteger la seguridad de la información y evitar el fraude (más información en página 34 del capítulo de Clientes y en el informe de gestión de riesgos).

Durante 2017, el Banco ha reforzado su *governance* interno a través del nuevo marco de ciberseguridad aprobado por el consejo y ha impulsado, entre otras medidas, la concienciación y formación en esta materia entre sus empleados: campañas de *phishing* en 2017 a todos los trabajadores para reforzar las capacidades de los mismos a la hora de identificar y reportar este tipo de eventos, así como puesta en marcha de un conjunto de acciones formativas (cursos *e-learning* de obligado cumplimiento sobre protección de datos y ciberseguridad y otras acciones formativas).

Estrategia fiscal

La estrategia fiscal, incorporada a la política fiscal corporativa aprobada por el consejo de administración, recoge, entre otros, los siguientes principios, directrices y pautas comunes de actuación en el ámbito tributario:

- Cumplir las obligaciones tributarias realizando una interpretación razonable de las normas aplicables que atienda a su espíritu y finalidad.
- Asegurar la **transparencia**, evitando la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias.
- No realizar ningún tipo de asesoramiento o planificación fiscal a los clientes en la comercialización y **venta de productos y servicios financieros**.

Las principales filiales de Grupo Santander han aprobado, asimismo, su propia normativa interna en línea con esta política. El sistema de gestión y control del riesgo fiscal en las distintas entidades ha de ajustarse a los principios establecidos en esta política, descansando necesariamente en el modelo de control interno del Grupo, así como en los procesos de evaluación y certificación de los controles que integran el mismo.

Se persigue adoptar las mejores prácticas que permitan prevenir y reducir los riesgos fiscales y reputacionales. (estrategia fiscal disponible en la web corporativa).

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

Cobra especial interés la implementación de las políticas de sostenibilidad en el análisis y decisión de las operaciones de crédito, además de la aplicación de los Principios del Ecuador descritos en la página 47 del capítulo de Medio ambiente.

Riesgo de cambio climático

El Banco, a través del grupo de trabajo interno sobre *climate finance*, trabaja para afrontar con éxito los retos y oportunidades derivados del **cambio climático**, cada vez más relevantes en todos los sectores, y en 2017 ha apoyado iniciativas internacionales en esta materia (más información en el capítulo de Medio ambiente y cambio climático y en el informe de gestión de riesgos).



Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) y cambio climático

El Consejo de Estabilidad Financiera (FSB) tiene por objetivo conseguir un sistema financiero resistente a todo tipo de riesgos, incluidos aquellos derivados del cambio climático.

En 2015 promovió un grupo de trabajo sobre divulgación de información financiera relacionada con el clima, *Recommendations on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), que emitió en junio de 2017 sus recomendaciones para presentar la información financiera de forma que recoja de manera más eficiente los riesgos relacionados con el cambio climático.

Banco Santander se ha adherido a un proyecto piloto liderado por UNEP FI junto a otras 15 entidades para implementar algunas de las recomendaciones del TCFD.