



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Facultade de Economía e Empresa

Trabaja de
fin de máster

El Banco
Santander, un
banco sistémico en
la Unión Europea.

Martina Andrea Foglia

Tutor: Luis Ángel Veiga Fernández

Máster Universitario en Banca y Finanzas

Curso 2022/23

Resumen

El objetivo de este estudio es analizar el Banco Santander y comprender su evolución desde su fundación en 1875 a través de fusiones y adquisiciones llevadas a cabo a lo largo de su historia. Asimismo, se busca obtener información sobre sus principales cifras, como el número de empleados, cajeros automáticos, oficinas, entre otros. Además, se destaca el compromiso y la implicación de la entidad con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), así como su adaptación a las nuevas tecnologías, su modelo de negocio, visión y valores. Seguidamente, se realiza una comparación de la posición del Banco Santander a nivel europeo y español frente a sus principales competidores. Se lleva a cabo un análisis contable de los elementos más importantes desde el año 2020 hasta 2022, así como de las ratios financieras y económicas, con el fin de evaluar la solvencia de la entidad durante esos años.

Palabras clave: Entidad financiera, Banco Santander, crisis económica, ratios económicas, modelo de negocio.

Número de palabras: 14.232

Abstract

This study aims to analyze Banco Santander to understand how it has evolved since its establishment in 1875 through the mergers and acquisitions it has undertaken throughout its history, and to learn about its key metrics such as the number of employees, ATMs, branches, etc. Additionally, it highlights the entity's involvement and commitment to Corporate Social Responsibility (CSR), its adaptation to new technologies, as well as its business model, vision, and values. Furthermore, it positions Banco Santander at the European and Spanish levels in relation to its main competitors and conducts an accounting analysis of the most important items from 2020 to 2022, along with the financial and economic ratios of the entity to assess its solvency during those years.

Keywords: Financial institution, Banco Santander, economic crisis, economic ratios, business model.

Índice

Introducción	7
1. Sistema financiero español	9
1.1 Definición y estructura del sistema financiero español	9
1.2 Regulación y supervisión del sistema financiero español	11
2. Banco Santander	12
2.1 Origen del Banco Santander	12
2.2 Modelo de negocio y estrategias del banco: misión, visión y valores.	17
2.2.1 Modelo de negocio	18
2.2.2 Estrategia del banco	19
2.3 Responsabilidad Social Corporativa y Banco Santander	20
2.4 Adaptación a las nuevas tecnologías.....	24
2.5 Posicionamiento del Banco Santander a nivel global y europeo	27
2.5.1 Entorno económico	27
2.5.2 Banco Santander y posicionamiento a nivel europeo y España.	28
3. Análisis del Banco Santander	31
3.1. Análisis del Banco Santander. Principales partidas	31
3.1.1 Número de clientes	31
3.1.2 Número de oficinas	33
3.1.3 Número de empleados.....	34
3.1.4 Número de cajeros automáticos.....	35
3.1.5 Número de acciones en circulación	36
3.1.6 Capitalización bursátil	37
3.1.7 Cotización de la acción	37
3.1.8 Número de accionistas.....	40
3.2. Activo. Análisis vertical y horizontal.....	41
3.3. Pasivo y Patrimonio Neto. Análisis vertical y horizontal	44
3.4. Cuenta de pérdidas y Ganancias. Análisis vertical y horizontal	47
4. Principales ratios contables del Santander.	50

4.1. Ratio de cobertura de liquidez	50
4.2. Ratio de solvencia.....	51
4.3. Ratio de cobertura de morosidad	52
4.4. Ratio de eficiencia	52
4.5. Rentabilidad Económica (ROA)	53
4.6. Rentabilidad Financiera (ROE).....	53
4.7 Tasa de morosidad	54
4.8. Ratios de supervisión prudencial	55
Conclusiones	57
Bibliografía	59

Índice de figuras

Figura 1: Flujos de recursos y activos entre los distintos agentes económicos.....	10
Figura 2: Logotipos del Banco Santander desde 1857 hasta la actualidad.....	17
Figura 3: Resumen de la cultura Santander Way.....	19
Figura 4: Objetivos de Desarrollo Sostenible 2021.....	22
Figura 5: Top 10 principales bancos europeos por volumen de activos totales 2021 (miles de millones de euros).....	29
Figura 6: Principales bancos españoles por volumen de activos totales 2021 (miles de euros)	30
Figura 7: Evolución del número de clientes del Banco en millones de euros.....	32
Figura 8: Distribución del número de clientes según los distintos mercados en el 2022...	32
Figura 9: Número de oficinas del Banco desde 2010 al 2022.....	33
Figura 10: Número de empleados del Banco desde 2010 al 2022.....	34
Figura 11: Número de cajeros automáticos del Banco desde el 2010 al 2020.....	35
Figura 12: Número de acciones en circulación (millones de acciones) desde 2010 al 2022)	36
Figura 13: Capitalización bursátil desde 2010 al 2022 en millones de euros.....	37
Figura 14: Cotización del Santander desde 2010 al 2022 (en euros).....	39
Figura 15: Evolución del número de accionistas desde 2010 al 2022.....	40
Figura 16: Composición del activo en 2020, 2021 y 2022.....	42
Figura 17: Composición del Pasivo en 2020, 2021 y 2022.....	45
Figura 18: Principales resultados de la Cuenta Pérdidas y Ganancias en 2020, 2021 y 2022 (millones de euros).....	47
Figura 19: Composición Margen Bruto 2020, 2021 y 2022 (en millones de euros).....	49

Índice de tablas

Tabla 1: Principales partidas del Activo en millones de euros y la variación anual 2020,2021 y 2022.....	41
Tabla 2: Principales partidas del Pasivo y Patrimonio Neto en millones de euros y la variación anual 2020, 2021 y 2022	44
Tabla 3: Principales partidas de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias para el 2020, 2021 y 2022 en millones de euros y la variación anual	47
Tabla 4: Composición del Margen Bruto en 2020, 2021 y 2022 en millones de euros y la variación anual.....	48
Tabla 5: Ratio de cobertura de liquidez	50
Tabla 6: Ratio de solvencia.....	51
Tabla 7: Ratio de cobertura.....	52
Tabla 8: Ratio de eficiencia	52
Tabla 9: Rentabilidad económica	53
Tabla 10: Rentabilidad financiera	54
Tabla 11: Tasa de morosidad	54
Tabla 12: Ratios de supervisión prudencial Banco Santander	56

Introducción

El sector financiero y concretamente el sector bancario son fundamentales en las economías, ya que fomentan su desarrollo. Un ejemplo de esto es el Banco Santander que, desde su fundación en mayo de 1857, ha contribuido al crecimiento de la economía española, y de todas aquellas economías en las que actualmente tiene presencia.

Los sistemas financieros y, entre ellos el español, tiene como función principal canalizar el ahorro hacia la inversión, pero es de suma importancia que esté regulado y supervisado para que las entidades financieras puedan desarrollar su actividad. De esta forma, tanto clientes como los propios bancos tengan unos organismos que velen por el buen funcionamiento de los mismos.

El Banco Santander ha conseguido desde su fundación con el reinado de Isabel II hasta la actualidad ir diversificando en los mercados en los que se encuentra, consiguiendo ser el primero a nivel de España, tercero a nivel europeo y estar entre los diez primeros a escala mundial.

El objetivo principal que tiene el trabajo es analizar los principales datos del Banco Santander desde la historia de la entidad, pasando por las compras de distintas entidades que se ha ido produciendo, hasta comentar las principales cifras desde el año 2010 hasta el 2022. En concreto, cuando se analiza el activo, el pasivo y la cuenta de resultados se toman los años 2020, 2021 y 2022.

El trabajo está estructurado en cuatro partes: en la primera parte se hace una revisión de la literatura sobre el sistema financiero español, su estructura, así como también los organismos que supervisan y regulan el sistema financiero español.

En la segunda parte del estudio se procede a hablar del origen de la entidad, se descompone su modelo de negocio y la estrategia del banco, pasando a detallar la adaptación a las nuevas tecnologías que aplican para, por último, dar paso al posicionamiento de la entidad tanto a nivel global, como europeo y por último estatal.

En la tercera parte se estudian las principales partidas de la entidad en España, como son, por ejemplo: número de clientes, oficinas, empleados, cajeros, etc. Se procede a analizar, tanto vertical como horizontalmente las cuentas de Activo, Pasivo y Patrimonio Neto, y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, para los años 2020, 2021 y 2022.

En esta sección, también se calculan las principales ratios entre los que se encuentran: ratio de liquidez, solvencia, cobertura, tasa de morosidad, entre otros., para el período de estudio.

La cuarta y última parte del trabajo son las conclusiones a la que se ha llegado sobre el estudio del Banco Santander.

1. Sistema financiero español

1.1 Definición y estructura del sistema financiero español.

Antes de centrar el estudio en nuestro banco, se procederá a contextualizar sobre el sistema financiero español, sus características, su estructura y los miembros que intervienen en él.

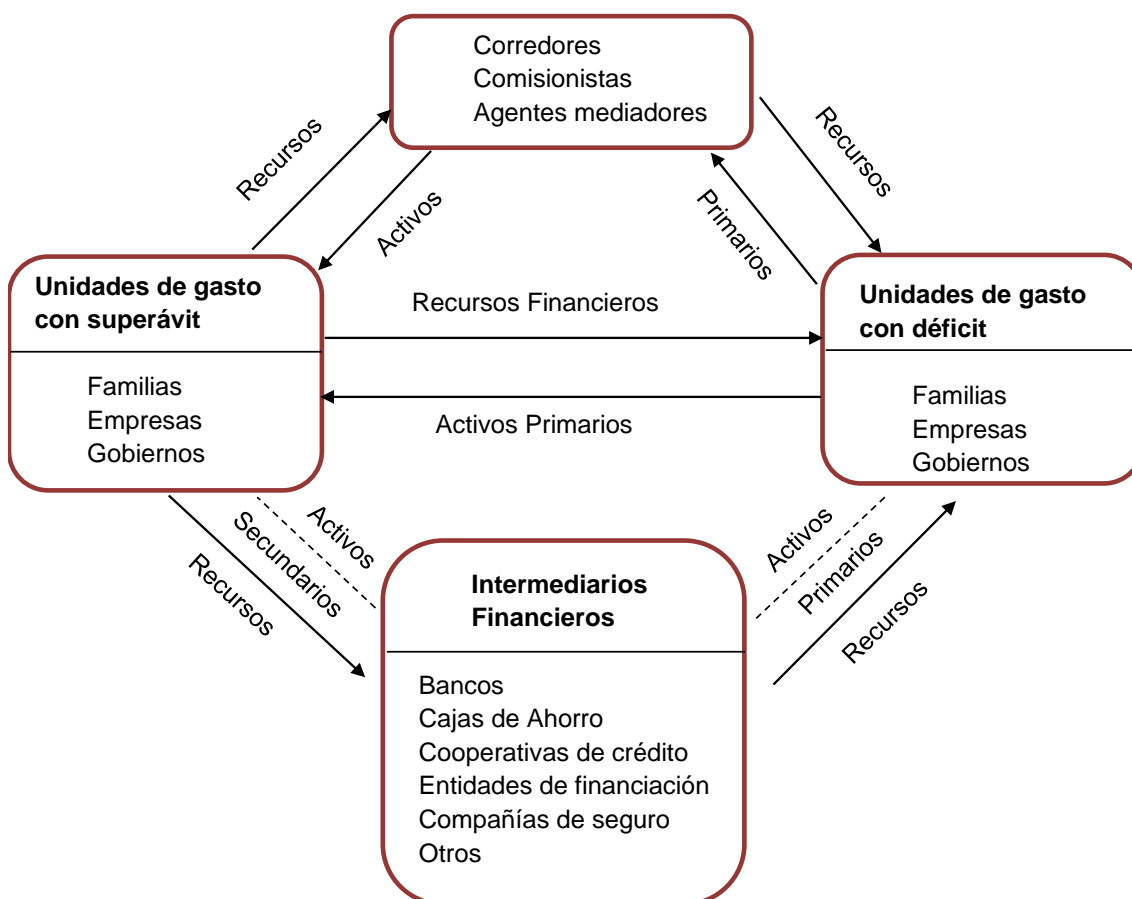
El sistema financiero español está integrado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, que tienen el fin de canalizar el ahorro desde aquellas unidades de gasto con superávit, hacia aquellas con déficit (Calvo et al., 2018). En otras palabras, en una economía de mercado, tiene como objetivo captar el excedente de los ahorradores, y canalizarlo hacia los prestatarios con déficit. Así mismo, el sistema financiero comprende los instrumentos financieros, las instituciones, los mercados y aquellas autoridades monetarias y financieras que son las encargadas de regularlo y controlarlo.

Como referencia del sistema financiero español hemos tomado “Manual del sistema financiero español” de los autores Calvo y Parejo, donde destacan la enorme importancia que representa dentro de la economía (y en particular de la española), pues, en un primer momento, ahorradores e inversores no coinciden ni han de conocerse, como tampoco sus intenciones en lo referido al grado de liquidez, riesgo y rentabilidad de los activos que emiten los inversores. De ahí la importancia de la existencia de los intermediarios financieros, que deben transformar los activos para adaptarlos hacia las preferencias de los ahorradores.

Para hacer más ilustrativa la explicación anterior, se muestra el proceso de intermediación financiera (figura 1). Las unidades de gasto con déficit emiten los denominados activos financieros primarios (que pueden ser acciones, obligaciones...), mediante los cuales se ponen de forma directa o intermediada (a través de corredores,

agentes mediadores o intermediarios financieros) en contacto con los ahorradores o unidades de gasto con superávit. Lo esencial es observar que los intermediarios financieros sólo realizan, en este caso, una función de mediación y no crean ningún tipo de activo, sino que sólo ponen en contacto oferentes y demandantes.

Figura 1: Flujos de recursos y activos entre los distintos agentes económicos.



Fuente: Elaboración propia según información de Calvo et al. (2018) p.3.

Cuando uno de estos intermediarios emite un activo financiero se le denomina activo financiero indirecto o secundario y la aceptación por los ahorradores de éste es lo que permite la labor de intermediación en sentido estricto (es la llamada función de transformación de los intermediarios financieros). La ventaja de esta función de conversión es la de la captación de unos fondos que no serían utilizados a menos que unas instituciones los tomaran como depósitos, previo pago de un interés, a fin de que estas mismas instituciones puedan prestarlos a su vez, cobrando un interés superior.

Esta especialización que transforma el corto plazo en largo tiene como base el comportamiento de los agentes. Todos los fondos recogidos en el corto plazo propician la inversión y con ella el crecimiento económico.

En resumen, todo sistema financiero se puede entender como el conjunto de las relaciones financieras que se dan entre los agentes económicos, las instituciones y los mercados donde se producen dichas relaciones, y por supuesto, de los instrumentos en que se representan las mismas (Manzano et al., 2019).

1.2 Regulación y supervisión del sistema financiero español.

El sistema financiero español para salvaguardar su buen funcionamiento está supervisado por tres niveles de regulación financiera: europeo, nacional y autonómico.

Este control se justifica por la pertenencia de España a la Unión Europea, y por el desarrollo de las Comunidades Autónomas. Autores como Manzano y Valero (2019) comentan como dos de esos niveles de regulación afectan a nivel nacional, y el tercero de manera más descentralizada a las autonomías.

En este caso, el interés de la supervisión se centrará en los intermediarios financieros, y concretamente en las entidades de crédito las que, como se ha mencionado anteriormente, median entre inversores y ahorradores.

Cuando se habla de regulación, se hace referencia a la supervisión de las entidades financieras en España en cuanto a su actividad bancaria, puesto que pueden ejercer otras actividades de otros sectores. De esta forma, en el máximo nivel de los órganos de decisión política se encuentra el Gobierno, que a través del Ministerio de Asuntos Económicos y de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, de la que a su vez depende la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional. A dicha secretaría está adscrita la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV), que depende de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Los órganos ejecutivos del Ministerio, es decir, los que controlan y supervisan, son el Banco de España para el sector del crédito y el Banco Central Europeo, que a su vez conforman el SEBC (Sistema Europeo de Bancos Centrales), y la CNMV para el sector de valores

y la propia Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para el sector de los seguros.

Las Comunidades Autónomas también tienen competencias ejecutivas que afectan a las cajas de ahorro, las cooperativas de crédito, las sociedades de garantía recíproca y las bolsas de valores (Arzoz Santisteban, 2009).

Por todo lo mencionado anteriormente, el Banco Santander está regulado y es supervisado y por el Banco de España (BDE), y por el Banco Central Europeo (BCE) y si además ejerce actividades propias en el mercado de valores, por la regulación específica establecida por la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV).

2. Banco Santander

2.1 Origen del Banco Santander

El banco nace cuando la reina Isabel II firmó el real decreto del 15 de mayo de 1857, en el que autorizó a los comerciantes de Santander a establecer un banco de emisión en la ciudad. Es importante ponerse en situación, dado que, en esa época, Santander era un puerto fundamental para el intercambio de mercancías entre Castilla y las colonias; por tanto, no es de extrañar que su creación se debiera principalmente para atender la demanda de dichas mercancías y medios de pago del comercio.

Haciendo un salto en el tiempo, entre los años 1900 y 1935, ya con la entidad bien asentada como entidad de crédito local, se decide llevar al Banco al ámbito regional

(Martín Aceña, 2007). En este sentido, el propio historiador describe como en los años 20 del siglo pasado se produce una ampliación de capital hasta los diez millones de pesetas, en la que se adquirió la emblemática sede social del paseo de Pereda en la ciudad de Santander.

Tal y como detalla en el propio banco (Santander, 2021), en el año 1917 se produjo un aumento de los ingresos, llegando al medio millón de pesetas de beneficio, colocándose por encima de la media de las sociedades de crédito españolas. Además, en esa época se crearon 3 grandes entidades españolas que, con el tiempo, formarían parte del grupo Santander: el Banco Hispanoamericano (1900), el Banco Español de Crédito (1902) y el Banco Central (1919).

En el año 1946, se produjo uno de los hitos más destacados en la historia de la entidad, pues decide comprar su antiguo rival español, el Banco Mercantil, consiguiendo con dicha absorción elevar a la entidad a la séptima posición del ranking nacional de entidades de crédito. Así mismo, un año más tarde, da el salto al otro lado del Atlántico y el Grupo Santander abre la primera oficina en América, más propiamente en La Habana (Cuba), aunque después tuvieron presencia en Argentina, México y Venezuela.

En Europa, Londres era (y es) una de las ciudades más importantes en el sector financiero, por lo que el Banco abrió su primera oficina en el año 1955 consiguiendo de esta forma conocer el estado de los mercados de capitales y de divisas, y la situación de la economía mundial (Martín Aceña, 2007). En el año 1957, cuando el banco cumplió 100 años se convirtió en la séptima entidad financiera de España.

Durante esa época, el Santander continuó la expansión por toda España, hasta 1960 con la adquisición de otro gran número de bancos locales como, por ejemplo, el Banco de Torrelavega.

En 1965 bajo la presidencia de Emilio Botín Sanz de Sautuola y López; se creó en colaboración al cincuenta por ciento con el Bank of America (presidido por Amadeo Gianni) la mayor institución bancaria industrial y de negocios del mundo, el Banco Intercontinental Español (Bankinter, 2022).

Dos años más tarde, en 1967, Emilio Botín Sanz de Sautuola y García de los Ríos es designado director general del Banco. Durante ese período, se compró el Banco del Hogar Argentino, la primera filial en América Latina.

En 1976, el grupo Santander adquirió el First Nacional Bank de Puerto Rico, y seis años más tarde, en 1982 el Banco Español-Chile, que convirtió al grupo en pionero de la banca comercial en Iberoamérica. Ese mismo año, y cumpliendo 125 años desde su nacimiento, el Santander se situó en el quinto puesto del ranking nacional, teniendo una cuota de mercado del 7%.

Desde 1985 el Banco Santander ha ido aumentando su presencia en diversos aspectos: en ese mismo año se creó el Banco Santander de Negocios en España para desenvolver actividades de banca de inversiones y mercados mayoristas. Así mismo, se decidió incrementar la presencia en Europa mediante la compra en Alemania de la CC-Bank a Bank of America, y, además, se adquirió una participación del Banco de Comercio e Industria en Portugal y en 1988 se firma una alianza estratégica con The Royal Bank of Scotland.

En 1986 después de treinta y seis años como director de la entidad, Emilio Botín Sanz de Sautuola y López se retiró voluntariamente de la dirección, dejando a su hijo Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García como presidente de la entidad, tras haber estado este al servicio de la entidad por más de veintiocho años. Su padre continuó como consejero hasta que, en 1989, dejara definitivamente la entidad, falleciendo cuatro años más tarde.

A finales de la pasada década de los 80, ninguna entidad tomaba decisiones importantes que pudieran desestabilizar a la competencia (y por ende a ellas mismas), pero el Banco Santander decidió romper ese *“statu quo”* que tenían llevando a cabo una “guerra de depósitos” (La Razón, 2014). Por ello, lanzó para todos los clientes la denominada “Supercuenta Santander” que consistía en una cuenta remunerada por las primeras 125.000 pesetas siempre y cuando el saldo de dicha cuenta superase las 500.000 ptas. Si no se superaba ese saldo, la entidad no pagaba ningún tipo de remuneración, además comenzó a cobrar comisiones, una práctica poco frecuente para ese entonces (Martín Aceña, 2007).

En la década de los 90 se produce una serie de hechos fundamentales en la historia de la banca española, y en concreto, para el Banco Santander. Durante los primeros años, Mario Conde, como presidente del Banco Español de Crédito (BANESTO), llevó a cabo ciertas acciones fraudulentas, por las que había dejado un desequilibrio patrimonial de más de 300.000 millones de pesetas (El País, 1993). Por este motivo, el Banco de España decide intervenirlo, y su nuevo consejo lo forman los cinco grandes bancos de ese momento: Argentaria, BBV, BCH, Popular y Santander.

En el año 1994, el Banco Santander se convierte en propietario de BANESTO tras ganar la subasta pública contra BBV, llegando a pagar 72.000 millones de pesetas más de lo que ofrecía este último (El País, 1994). Este hecho, tuvo gran repercusión para la marca pues situó al Banco Santander en primera posición frente a sus competidores en el mercado español.

Un año más tarde, en 1995, comienza un gran desarrollo del negocio en países como Argentina, Brasil, México, Perú y Venezuela, e impulsándolo en aquellos países donde ya se encontraban como era el caso de Chile, Puerto Rico y Uruguay.

En enero de 1999, se produce la primera gran fusión bancaria de la zona euro: el Santander y el Banco Central Hispano (BCH). El BCH se había creado en 1991 por la fusión de los bancos Central e Hispanoamericano. De esta forma, el nuevo Banco Santander Central Hispano (BSCH) se consolidó como la mayor entidad financiera de España y líder en Iberoamérica. Posteriormente se adquirieron dos entidades de Portugal, el grupo financiero Totta y Açores y Crédito Predial Portugués.

Con el cambio de siglo se adquieren tres entidades, el Banco Bozano Sumonsen en Brasil, Serfin en México y el 43,4% del Banco Santiago en Chile afianzándose, así como la primera franquicia financiera de Latinoamérica. En Europa, se compran varias sociedades de banca de consumo como son la alemana CC-Bank, la italiana Finconsumo, Hispamer en España, constituyendo así Santander Consumer (2003).

En el año 2012, sale a Bolsa el 25% de Santander México, siendo este el mayor banco de Latinoamérica y el tercero del mundo. En el año 2013, se aprobó la fusión de BANESTO y Banif con Santander.

En el año 2014, fallece Emilio Botín-Sanz de Sautuola y García, y el Consejo de Administración nombra como nueva presidenta a su hija, Ana Botín, que hasta la fecha (y desde 2010) era CEO de Santander UK.

En el año 2017, se decide promover un crecimiento orgánico, entendido este como aquel que se lleva a cabo utilizando sus propios medios, por lo que se procede a una ampliación de capital de 7.500 millones de euros dirigida principalmente a inversores institucionales.

En el mismo año, se produce la que sin duda fue una de las operaciones con más repercusión mediática, pues una vez que el BCE constató que el Banco Popular era inviable, el Banco Santander lo adquirió por un euro, siendo ésta la primera operación que se realizaba a través del Mecanismo Único de Resolución (MUR) desde su creación, dentro de la Unión Bancaria. Gracias a la maniobra realizada mencionada anteriormente, que cubrió con capital y provisiones, consiguió reforzar el balance dañado del Banco Popular. Dicha adquisición se completó en el 2018, eliminándose la marca Popular en el año 2019. En el año 2021 el Grupo Santander ha adquirido el negocio de banca privada en Miami del grupo francés Crédit Agricole; de esta forma, el grupo suma en su cartera 3.600 millones de euros de activos y pasivos.

Figura 2: Logotipos del Banco Santander desde 1857 hasta la actualidad



Fuente: Brandemia, 2018

En la figura 2, vemos los distintos logotipos que ha tenido el Banco Santander desde su nacimiento en 1857, hasta su última modificación en el año 2018. El Santander es uno de los pocos bancos internacionales que ha mantenido su nombre e identidad desde su nacimiento; la única vez que se ha visto alterado fue en 1999 y 2001 que se incluye el Banco Central Hispano en su nombre, para luego en el año 2007 volver a sus orígenes, dejando solo la palabra Santander en su logo.

2.2 Modelo de negocio y estrategias del banco: misión, visión y valores.

A continuación, se detallará el modelo de negocio (escala, orientación del cliente, y diversificación) que tiene la entidad en su conjunto, las estrategias (*The Santander Way*), así como también la misión, su visión y los valores (sencillo, personal y justo).

2.2.1 Modelo de negocio

El modelo de negocio de la entidad comprende la escala de negocio, la orientación con el cliente y la diversificación. En cuanto a la escala local, se hace referencia a tres regiones geográficas (Europa, Norteamérica y Sudamérica) en las que el Grupo tiene presencia consiguiendo mantener la posición de liderazgo, posicionándose en el top 3 en los 9 mercados principales.

Si se estudia el alcance global, el Santander mediante la diversificación geográfica y de negocios permite generar mayores ingresos de forma más equilibrada, consiguiendo reducir los costes y, por ende, ser eficientes para intentar tener un crecimiento más estable a lo largo de los años, es decir, compensando las posibles pérdidas de un sector geográfico con el resto de mercados.

El segundo punto hace referencia a la orientación al cliente, con relaciones personales que refuerzan la vinculación con los mismos. En este sentido, el Grupo en el año 2017 tenía 117 millones de clientes, con 100.000 empleados que se relacionan directamente con los clientes tanto de forma presencial en las sucursales, como de manera digital, consiguiendo que las ventas digitales representen más del 40% del total.

Se demuestra con ello, que desde el año 2014 al 2021 hubo un incremento del 81% en cuanto a la vinculación de clientes, situando a la entidad en el número 3 en el ranking de satisfacción de los clientes en 6 de los mercados en los que está presente (Santander, 2021).

Por último, la diversificación geográfica y de negocios hace que el Grupo sea más resiliente ante situaciones adversas. De esta forma, la distribución geográfica de beneficios en 2022 se encontraría con Europa representando el 44% del total, Norteamérica un 25%, y, por último, Sudamérica con un 31% (Santander, 2022). Esto se explica porque el Banco Santander está presente en mercados emergentes y maduros, ofreciendo un amplio número de productos y servicios consiguiendo adaptarse con facilidad ante los cambios del mercado.

2.2.2 Estrategia del banco

La estrategia desde el año 2015 del Banco Santander es mantener la cultura *The Santander Way*, basada en tres pilares: la misión de la entidad, la visión como banco, y cómo realizan las cosas.

Figura 3: Resumen de la cultura Santander Way



Fuente: Informe Anual (Santander. 2022)

En cuanto al primer eje, el banco tiene como **misión** “contribuir al progreso de las personas y de las empresas”, la **visión** de la entidad es “ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros, actuando de forma responsable y ganándonos la confianza de nuestros empleados, clientes, accionistas y de la sociedad”, todo ello realizándose de una forma “sencilla, personal y justa,” para continuar creando valor y cumpliendo con los grupos de interés.

Entre los *stakeholders* (grupos de interés) se encuentran: los empleados, para que se encuentren más comprometidos con la entidad, el cliente, para aumentar su vinculación con la entidad, el apoyo y ayuda a las comunidades, todo ello permite llevar unos resultados óptimos para los accionistas (Santander, 2020).

Cuando se habla de “*Sencillo*” se hace referencia a ofrecer a los clientes productos y servicios que sean comprensibles para ellos; en cuanto a “*Personal*” es que los productos

ofertados se adapten a las necesidades específicas, y a su vez, que la venta sea individualizada, teniendo en cuenta que detrás de cada producto, hay una persona y no un mero número. Por último, “*Justo*” implica que la entidad se compromete a cumplir las promesas, ser transparentes y tratar a los grupos de interés con el respeto que se merecen. Todo lo mencionado anteriormente, define *Santander Way*, un enfoque que promueve a creación del mayor valor que posee una entidad: la confianza y la vinculación con los clientes. (Botín, 2019. Carta de la presidenta).

Para seguir cumpliendo con la cultura *The Santander Way*, el Banco Santander basa su estrategia en el círculo virtuoso que centra la confianza de la entidad con los empleados, los clientes, los accionistas y la sociedad.

El eje central de la entidad son los clientes, su vinculación con la entidad, su protección frente a posibles vulnerabilidades, y la gestión de las reclamaciones. La entidad ha estado en constante cambio para reforzar su estrategia con el cliente para ofrecerle mejores servicios, con el consiguiente aumento de clientes, tanto empresas como particulares vinculados, ya que en el año 2022 se incrementaron un 8% respecto al año anterior, lo que se traduce en un aumento de ingresos, depósitos y créditos. Este tipo de clientela son los que utilizan más los canales digitales, contratando más productos y servicios.

2.3 Responsabilidad Social Corporativa y Banco Santander

Desde los años 90, los grandes bancos han ido incluyendo de manera paulatina en sus memorias anuales apartados sobre asuntos no financieros y de ámbito social (Whiteman, 2006). En este sentido, el autor asegura que las sociedades, entendida como los proveedores, los clientes, empleados y accionistas, exigen cada vez más que las empresas se comporten de manera más socialmente responsable. Pero antes de seguir adelante, es importante preguntarse ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa y cómo afecta al sector bancario?

Según el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa la define como una forma de dirigir las empresas teniendo en cuenta los impactos de las actividades que realizan

sobre sus clientes, empleados, accionistas, medioambiente, y en general sobre la sociedad (Observatorio RSC, 2014). La misma organización aclara que para que las empresas sean socialmente responsables deben cumplir ciertas normas nacionales e internacionales dentro del ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos, son los denominados criterios ASG: ambiental, social y de buen gobierno.

Por otro lado, el Libro Verde la Comisión de las Comunidades Europeas (2001) define la RSC como la preocupación voluntaria, por parte de las empresas, en cuanto a las inquietudes tanto sociales como medioambientales a la hora de realizar sus operaciones comerciales y relacionarse con sus interlocutores. Además, se aconseja que las entidades no solo deben cumplir con lo jurídicamente establecido, sino que tendrían que invertir tanto en capital humano, como en el entorno y los grupos de interés. (Comisión Europea, 2001).

En este sentido, Fernández García indica que debido a las crisis financieras, económicas y alimenticias que se han ido viviendo a lo largo de los años, impactaron negativamente en la credibilidad de las empresas, por lo que se les reclama mayor información en todos los niveles, y la repercusión de su actividad en el medio ambiente (Fernández García, 2009).

Para analizar la información no financiera de las empresas, existe una serie de estándares internacionales con el fin de fijar unas bases generales. A continuación, se hablará de dos de las más importantes que utiliza la entidad a la hora de elaborar los informes no financieros:

- *Global Reporting Initiative (GRI)*: es un estándar global, independiente, y gratuito para la elaboración de informes para que las organizaciones reporten sus impactos con un lenguaje común para todas las organizaciones.
- *International Integrated Reporting Council*: en el año 2015 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad. En dicha Agenda, se plantean 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con 169 metas integradas e indivisibles que abarcan los escenarios económicos, social y medioambiental (ONU, 2021).

Figura 4: Objetivos de Desarrollo Sostenible 2021.



Fuente: Página web Organización Naciones Unidas (ONU) 2021

La primera mención que hace el Banco Santander a los ODS es en el informe anual del año 2018, cuando, de los 17 objetivos que hay, la entidad estaba comprometida con nueve, entre los que están: salud y bienestar, educación de calidad, igualdad de género, trabajo decente y crecimiento económico, reducción de desigualdades, y ciudades y comunidades sostenibles.

Sin embargo, la entidad antes de que se creara la Agenda con estos objetivos, ya en 1997 había comenzado con la responsabilidad social, cuando Emilio Botín firma el primer convenio con la Universidad de Cantabria, dando comienzo así a la vinculación del Banco Santander con las universidades que dura hasta el día de hoy, que tal y como indica Matías Rodríguez Inciarte presidente de Santander Universidades, la entidad ha podido destinar más de 2.000 millones de euros y concedido más de 630.000 becas y ayudas en 28 países y más de 1.400 universidades en estos 25 años.

En la memoria de 2022, la entidad ha aumentado su responsabilidad y ha integrado más criterios de ASG llegando hasta los 13. En cuanto al ámbito ambiental, pretende con una estrategia climática llegar a cero emisiones netas de CO2 para 2050 fomentando la concesión de créditos a sectores con objetivos de descarbonización, y fomentando la financiación en verde. En cuanto a lo que la firma pretende desde su parte es reducir su

huella de CO2, siendo el principal objetivo en este aspecto la Acción contra el clima (objetivo 13), pero también se encuentra ciudades y comunidades sostenibles (11) y producción y consumo responsable (12).

En cuanto al ámbito social, el principal objetivo a llevar a cabo es el octavo Trabajo decente y Crecimiento Económico, para ello intenta crear lugares de trabajo que retengan al talento, impulsando la inclusión financiera (concediendo un millón de euros a micro emprendedores), y por último ayudando en las comunidades en que la entidad está presente, mediante becas y ayudas universitarias, tal y como mencionamos anteriormente. Entre otros ODS que intenta cumplir es el fin de la pobreza (1), educación de calidad (4), igualdad de género (5) y reducción de desigualdades (10).

En cuanto al último criterio de ASG, de buen gobierno, la entidad promueve la cultura corporativa, intentando garantizar un buen gobierno corporativo y capacidad de gestión de riesgos; y por último actuando de forma responsable con los clientes y proveedores. Con estas prácticas, cumpliría los objetivos de: paz, justicia e injusticias sólidas (16), crecimiento económico (8) y consumo responsable (12).

Por último, es importante mencionar que, a nivel internacional, para medir la RSC y la sostenibilidad existen índices bursátiles como son el *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) y el *FTSE4Good*. En cuanto al primer índice (que está compuesto por otros índices), se creó en 1999 y está compuesto por 322 empresas internacionales de cualquier ámbito. El DJSI evalúa y da reconocimiento a las empresas en materia de sostenibilidad que cotizan en Bolsa.

Si se compara la puntuación del DJSI en 2022 de los principales bancos españoles, el Banco Santander ha obtenido una puntuación de 83 sobre 100. La entidad ha conseguido situarse en el percentil 98 de todas las entidades bancarias analizadas, consiguiendo una puntuación ambiental 76, social 83 y de buen gobierno y económico 81.

Los FTSE4Good Índice son unos índices creados en 2021 que miden el rendimiento de aquellas empresas que llevan a cabo prácticas ambientales, sociales y de gobierno sólido (ASG) (Santander: Nota de prensa, 2022). Está compuesto por 275 compañías cotizadas internacionales, siendo 21 españolas, entre ellas, el Banco Santander, con

una puntuación de 4,3 siendo 5 la máxima, mejorando respecto el año anterior cuando obtuvo 2,9.

2.4 Adaptación a las nuevas tecnologías

El Banco Santander ha sido el primer conglomerado que ha creado en 1995 Openbank como el primer banco directo telefónico, lo que prueba la apuesta del Santander por estar a la vanguardia de los avances en la tecnología, y tomando la iniciativa en muchos aspectos. En el año 2017, Openbank se ha convertido en el primer banco español completamente digital, consiguiendo adaptar la oferta de productos a cada cliente, sin descuidar la seguridad y protección de los usuarios.

Por ello, el Santander, y el resto de entidades financieras en menor medida, han estado transformándose digitalmente desde que la tecnología forma parte de nuestras vidas para ofrecer al cliente experiencias nuevas, más sencillas y con la posibilidad de operar desde cualquier punto del mundo, con el único requisito de tener conexión a internet.

Así mismo, el grupo financiero está centrado en la participación de las *fintech*, entendidas como aquellas compañías que ofrecen servicios digitales para el asesoramiento, gestión patrimonial, métodos de pago electrónicos, etc. Según un informe del Banco de España sobre la estabilidad financiera y las empresas *fintech* (Sánchez y Quintanero, 2022), afirma que este tipo de empresas suponen un desafío para la banca, puesto que las entidades financieras deben adoptar una transformación digital adoptando estas *fintech* para mejorar la eficiencia y proveer servicios de mayor calidad, aunque aparecen ciertos riesgos como la privacidad, el fraude y el ciberataque (IEB, 2017).

Aunque pueda parecer que incluir este tipo de empresas puede ser perjudicial para las entidades financieras, lo que realmente es una gran competencia son las Big Tech, las denominadas GAFAM (Google, Amazon, Facebook, Apple y Microsoft). Estas grandes compañías tecnológicas poseen un gran poder económico, puesto que son las mayores empresas del mundo por su capitalización, pudiendo llegar a representar una amenaza a la banca.

Sin embargo, según un estudio de la consultora KPMG al colaborar las entidades financieras con los grandes gigantes tecnológicos, las primeras pueden cambiar de un enfoque centrado en el producto a un modelo centrado en el cliente, e innovar con nuevas formas de ofrecer servicios personalizados a sus clientes (KPMG, 2019).

Por ello, el Santander ha apostado por actualizar su negocio y en el año 2018 invirtió 700 millones de dólares en un acuerdo con IBM en tecnologías como el *blockchain*, la *Big Data* y la inteligencia artificial. Esta alianza tiene como objetivo mejorar su plataforma digital y acelerar la transformación digital que permite, gracias a la utilización de medios informáticos como la Big Data, que el Santander pueda ofrecer a sus clientes productos más específicos que satisfagan sus necesidades.

Uno de los productos que están relacionados con la tecnología *blockchain*, y que el Santander ha puesto en el mercado es One Pay FX, consiguiendo acortar los tiempos entre transferencias internacionales, logrando que lleguen el mismo día que se realicen o a más tardar a las 24 horas. Entre otras ventajas además de la mencionada, se puede realizar desde la aplicación móvil, y a mayores permite conocer el importe exacto en moneda extranjera antes de realizar la operación.

Actualmente, el Grupo Santander, con el apoyo de la tecnología, ha querido reforzar el vínculo con sus clientes consiguiendo así acceder a nuevas oportunidades de crecimiento. Para ello, el Santander tiene tres prioridades para un crecimiento rentable. El primero se denomina One Santander, el segundo PagoNxt, y el último Digital Consumer Bank.

Con One Santander, el grupo pretende integrar a los clientes con un modelo operativo común a cada región, para ofrecer mejores experiencias, dando soporte a los negocios, con plataformas tecnológicas comunes y con operaciones más automatizadas, para aprovechar las oportunidades de servicios compartidos.

Para ello, primero se ha empezado a establecer en toda Europa para crecer con un uso más eficiente del capital, aprovechando el segundo eje dado que es su pilar fundamental, PagoNxt para pymes y comercios. En cuanto la aplicación móvil, primero se puso a prueba en España, y luego se exportó al resto de países.

El segundo eje, PagoNxt se centra en ofrecer soluciones de pago sencillas y de manera más ágil, para aumentar y reforzar la transaccionalidad, así como también la vinculación con los clientes. Esta plataforma de pagos se basa en tres pilares fundamentales de negocio para acelerar el crecimiento y así aprovechar el alcance global y la eficiencia.

El primer pilar son los comercios con el objetivo de convertirse en líderes a nivel global, ofreciendo pagos end-to-end para comercios en línea. El segundo se trata del comercio internacional con la finalidad de ofrecer soluciones en cuanto al comercio internacional en distribución y en divisas para que las pymes puedan operar, ya que anteriormente era un servicio que solo estaba disponible para empresas más grandes. Por último, y muy importante, está el pilar de los consumidores con el propósito de ofrecer recursos de pagos sencillos para los clientes particulares y que a su vez puedan ser integradas en su día a día. Este último objetivo está enfocado a aquella población no bancarizada de Latinoamérica.

El tercer eje se basa en Digital Consumer Bank, que es la integración del negocio de Santander Consumer Finance (SCF), con la que aspiran mediante la plataforma Openbank a convertirse en el mayor banco digital de consumo del mundo.

Tras la crisis del coronavirus se ha puesto de manifiesto la importancia de las tecnologías, y de que no es del todo necesario la interacción entre el cliente y la oficina bancaria, puesto que se pueden realizar muchas transacciones y compras de productos sin necesidad de trasladarse a la oficina bancaria. Así mismo, el Santander dispone de un asistente virtual para resolver las dudas que le puedan surgir al cliente a la hora de la contratación de los productos, o videos explicativos.

Además, con la aplicación, se puede controlar las cuentas que uno posee, realizar transacciones, así como también contratar todo tipo de productos financieros. Así mismo con respecto a la aplicación móvil, en caso de necesitar extraer dinero de un cajero automático, mientras éste tenga *contactless* se puede retirar sin tener que introducir la tarjeta.

2.5 Posicionamiento del Banco Santander a nivel global y europeo

Una vez explicado el origen del Banco Santander, el trabajo se centrará en el análisis de los datos de la propia entidad. Si bien, como se ha mencionado antes, la entidad tiene 165 años, pero el trabajo se centrará en los años 2017 hasta 2022.

2.5.1 Entorno económico

La economía de la zona euro se encontraba en el año 2017 creciendo de forma generalizada en los países que la integran, además nos encontrábamos con la inflación que se mantenía en niveles muy bajos que junto con una política monetaria expansiva ayudaron a que se mantuvieran unas cómodas condiciones financieras (Banco de España, 2017).

El Banco Santander desarrolló su actividad en 2019 en un entorno económico de desaceleración (3% en 2019 vs. 3,6% en 2018), debido a las tensiones comerciales entre EE.UU. y China y la incertidumbre en cuanto al modo en que Reino Unido abandonaría la Unión Europea. En los dos ámbitos la incertidumbre se redujo en el tramo final del año 2019: EE.UU. y China alcanzaron un acuerdo comercial y el resultado de las elecciones en Reino Unido confirmó su salida de la Unión Europea. Esta reducción de la incertidumbre unida a las medidas expansivas de política monetaria permitió estabilizar la actividad en el tramo final del año 2019.

Si se observa la Eurozona (PIB: +1,2% en 2019 vs. +1,9% en 2018), el crecimiento del PIB se debilitó por el efecto negativo del entorno exterior y por un agotamiento cíclico. La inflación permaneció estancada en torno al 1%. El Banco Central Europeo reaccionó con otro paquete de medidas de expansión monetaria, entre las que destacan un recorte de los tipos de interés y la reanudación del programa de compra de bonos.

En el caso de España (PIB: +2,0% en 2019 vs. +2,4% en 2018), la expansión económica continuó, aunque con tasas más moderadas. La tasa de paro se redujo hasta el 13,8% en el cuarto trimestre de 2019. La economía no mostró presiones inflacionistas debido a la caída de los precios de la energía y a una compresión de márgenes empresariales que compensaron los incrementos salariales. (Banco de España, 2020).

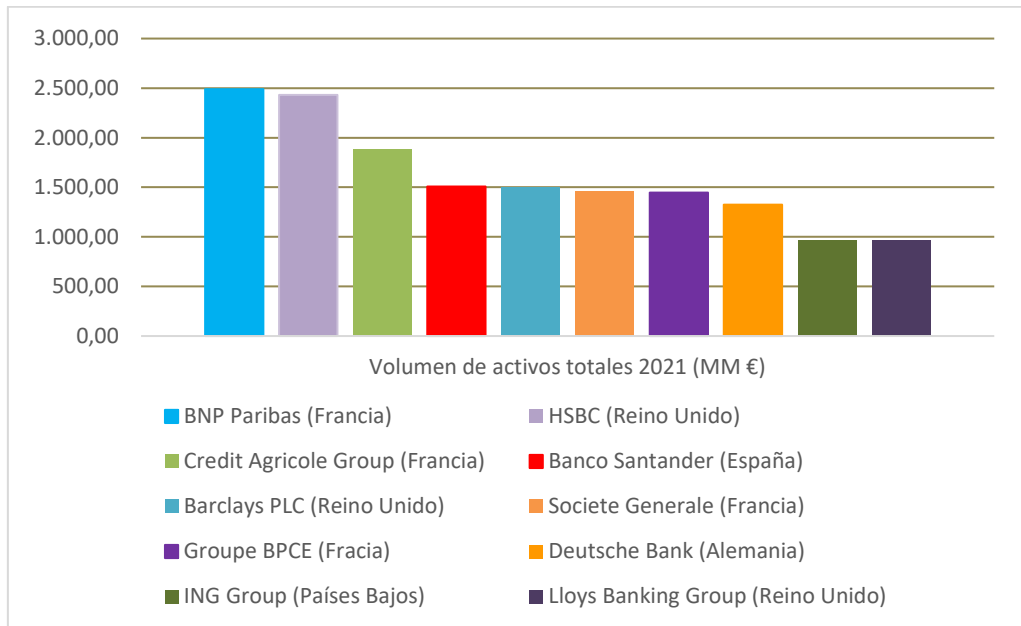
En el año verano del 2020 comenzó la recuperación de la actividad económica que continuó en el 2021 y 2022. Sin embargo, se ha visto obstaculizada por diversas olas de la pandemia, dificultades en la cadena de suministro globales, el fuerte repunte de la inflación en el 2021, y a principios del 2022 por el inicio de la guerra entre Rusia y Ucrania (Banco de España: Informe anual 2021). En el caso de España, tal y como explica el informe del BDE, la economía de nuestro país creció un 5,1% en 2021, sin embargo, se situó 3,4 pp (puntos porcentuales) por debajo del observado antes de la pandemia, mientras que la europea creció 0,4 pp al nivel precrisis.

Durante el comienzo del 2022 se ha visto un repunte de la recuperación económica, pero con la invasión rusa de Ucrania aceleró el repunte de las materias primas (ya comenzada en 2021) que provocó un aumento de la inflación, y el endurecimiento de las políticas monetarias, todo esto causó que el PIB real se redujera en la segunda mitad del año. A pesar de ello, en España (PIB: +5,5% en 2022 vs. 5,1% 2021) y en Europa (PIB: 3,5%) (Banco de España, 2022).

2.5.2 Banco Santander y posicionamiento a nivel europeo y España.

Si analizamos la entidad a nivel europeo con los principales bancos del continente teniendo en cuenta el volumen de activos totales (en miles de millones de euros), vemos que el Banco Santander está dentro de los diez mayores bancos de Europa, posicionándose en cuarto lugar con 1.508,25 miles de millones de euros, solo por detrás de BNP Paribas, HSBC y Credit Agricole (figura 5). El hecho de que se encuentre entre los cuatro mayores bancos concuerda con que casi la mitad del beneficio del Grupo proviene de Europa.

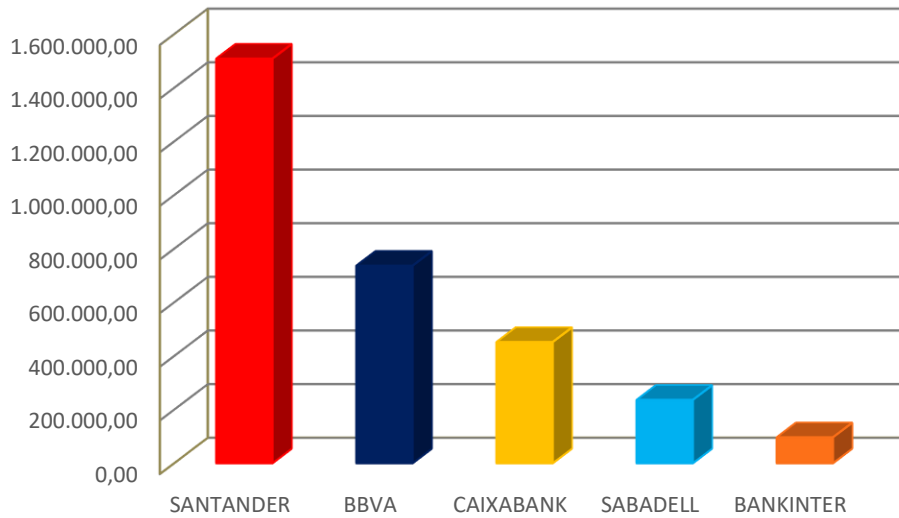
Figura 5: Top 10 principales bancos europeos por volumen de activos totales 2021 (miles de millones de euros)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del BCE

El Banco Santander es el banco español más grande si lo comparamos con sus principales competidores (figura 6), más concretamente si analizamos el volumen total de activos que poseen, vemos como la entidad encabeza el ranking con un total de 1.508.249.143 (miles de euros), seguido del BBVA con casi la mitad de activos con 736.175.863 (miles de euros) y en tercer puesto se encuentra CaixaBank con 451.520,00 (miles de euros).

Figura 6: Principales bancos españoles por volumen de activos totales 2021 (miles de euros)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Anuario Estadístico de Banca Española (AEB, 2022).

Es importante indicar que el activo de las entidades bancarias está formado por los créditos concedidos tanto a empresas como a familias, depósitos, en el Banco Central Europeo y efectivo, y activos financieros tanto de renta fija como variable. Así mismo, las entidades financieras con todo su activo financiero (sea rentable o no) hacen frente a las deudas (pasivo), y es lo que garantiza la solvencia bancaria.

Gracias a todas las fusiones que se han ido acometiendo a lo largo de la vida de la entidad, El Banco Santander tiene presencia en España, Reino Unido, Portugal, Polonia, Brasil, México, Estados Unidos, Chile y Argentina, aunque el estudio de la entidad en cuanto a sus cifras, nos centraremos a nivel España.

3. Análisis del Banco Santander

3.1. Análisis del Banco Santander. Principales partidas

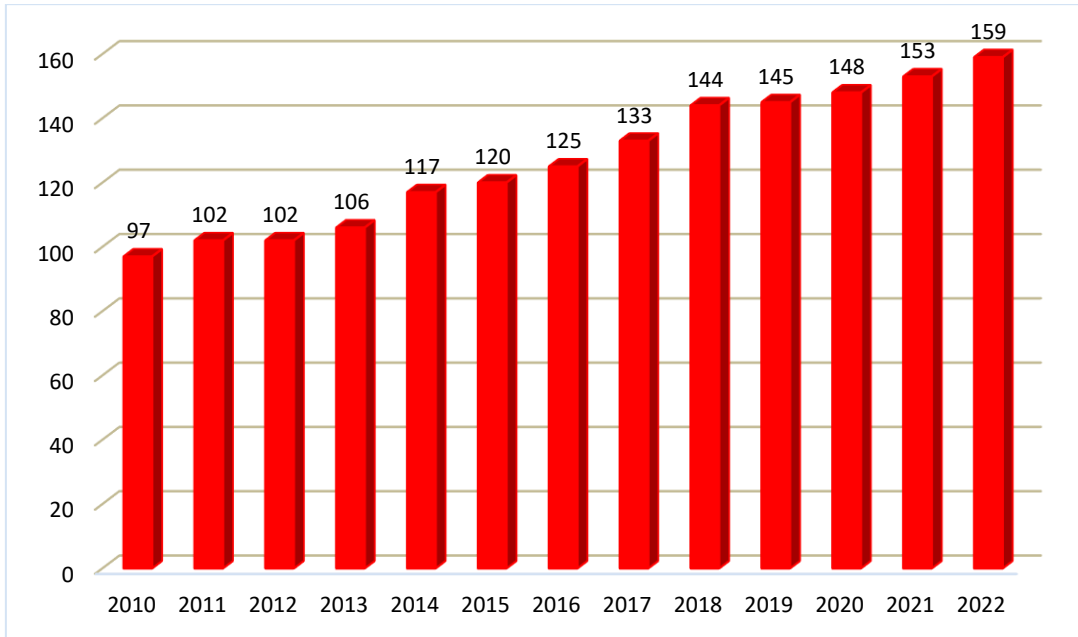
Una vez puesto en contexto económico y el posicionamiento a nivel europeo y la comparativa con los principales competidores de la entidad a nivel España, en este apartado se estudiarán las principales cifras de la entidad desde el año 2010 hasta el 2022.

3.1.1 Número de clientes

Si analizamos el número de clientes del Banco Santander de forma global (figura 7), vemos como el crecimiento de los mismos ha sido continuo desde el año 2010 al 2022.

Si bien en el año 2010 el número de clientes era de 97 millones, en doce años ha pasado a 159 millones lo que supone un crecimiento de más de un 60%. Este incremento se debe principalmente a las continuas adquisiciones que la entidad ha ido acometiendo a lo largo de los años, entre ellas el Banco Popular en el año 2017 que es un año más tarde cuando ese incremento se hace notable creciendo el número de clientes un 8%.

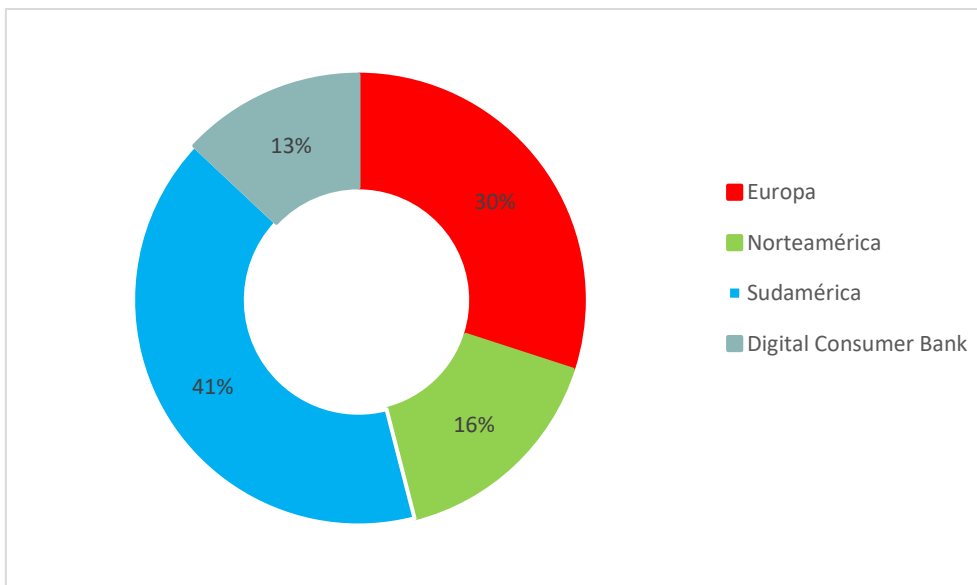
Figura 7: Evolución del número de clientes del Banco en millones de euros.



Fuente: Elaboración propia a partir de informes anuales Banco Santander

Si analizamos el número de clientes del año 2022 (159 millones) vemos como se distribuye geográficamente siendo Sudamérica el principal mercado con más peso con un 41%, seguido de Europa con un 30%, seguido de Norteamérica con un 16% y, por último, aunque si bien no es un mercado como tal, Digital Consumer Bank que es la banca 100% online de consumo de la entidad representando un 13% (figura 8).

Figura 8: Distribución del número de clientes según los distintos mercados en el 2022.



Fuente: Elaboración propia a partir de memoria Banco Santander 2022.

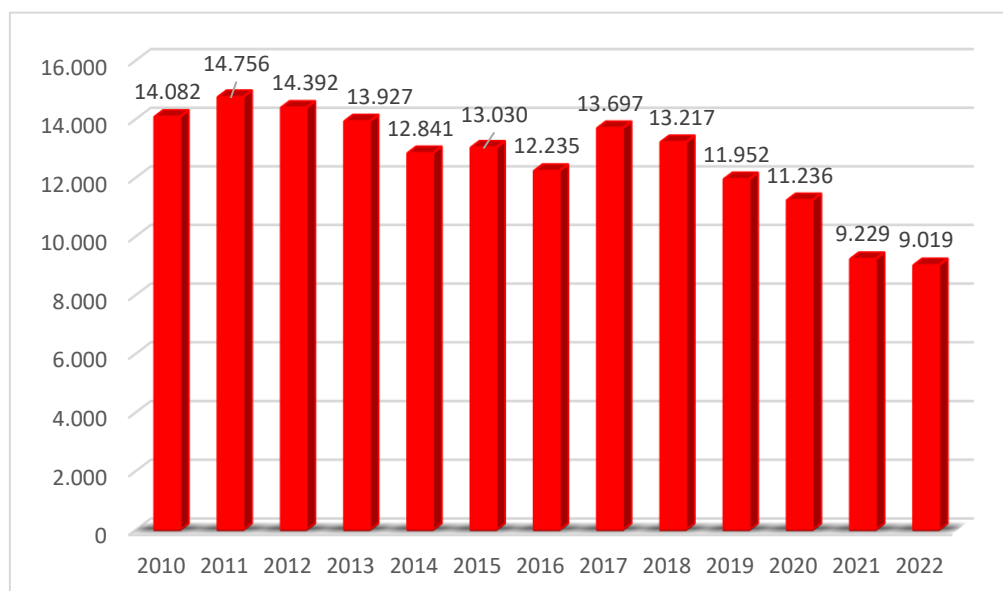
3.1.2 Número de oficinas

El Grupo Santander, con las fusiones que ha ido realizando a lo largo de los años, fue sumando oficinas en aquellos mercados en los que se encuentra. De esta forma, en el año 2011 culmina la compra del tercer banco de Polonia Bank Zachodni WBK lo que contribuyó al aumento de oficinas ese mismo año en un 5% respecto al año anterior, y siendo el año con mayor número de oficinas en los años estudiados.

A partir de entonces, la entidad ha ido disminuyendo de forma pausada pero prolongada el número de oficinas, con la salvedad en el año 2017 en que hubo un aumento del 12% respecto al año anterior debido principalmente a la adquisición del Banco Popular. En ese mismo año, dicha compra supuso que el 74% de la red del Banco Santander en España alcanzase la cifra de 13.697 oficinas en total (figura 9).

Como vemos, el número de oficinas no está directamente relacionado con el activo total que tiene la entidad, si no con el modelo de negocio en donde se potencia la banca electrónica. Así pues, en el año 2022 la entidad cuenta con 9.019 oficinas de las cuales casi 2.000 oficinas pertenecen a España, dejando constancia de lo dicho anteriormente.

Figura 9: Número de oficinas del Banco desde 2010 al 2022.



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander y CNMV (2022).

El cierre de oficinas que la entidad ha ido acometiendo, sobre todo desde la adquisición del Banco Popular, en muchas localizaciones donde éste tenía oficinas, no resultaban

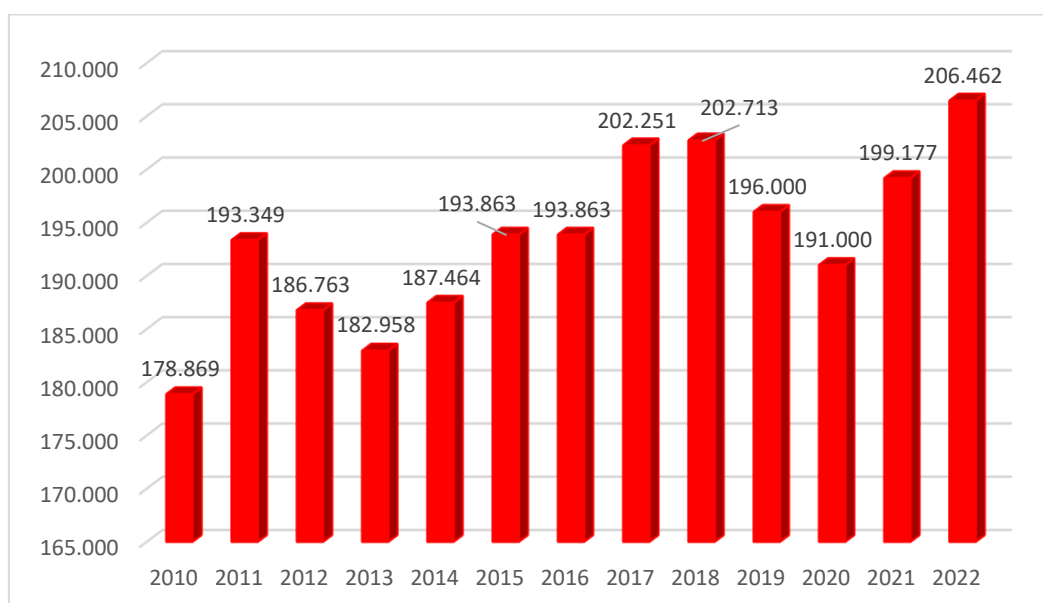
rentables por lo que se decidió traspasar el negocio a un agente (Cinco días, 2019). Uno de los problemas que conlleva el cierre de oficinas es principalmente en zonas rurales donde el número de clientes es reducido y no le resulta rentable a la entidad mantener esas oficinas, por lo que para aquellos habitantes que no cuentan con sucursales donde viven, y tienen que desplazarse para poder realizar alguna gestión bancaria, ya que por edad no saben manejar la tecnología, resulta un problema añadido.

3.1.3 Número de empleados

Como podemos ver en la figura 10, el número de empleados del Grupo Santander está cerca o supera en algún año los 200.000 empleados lo que deja constancia de la magnitud de la entidad a nivel mundial.

En líneas generales vemos como el número de empleados ha ido aumentando desde el año 2010, lo que concuerda con las fusiones y adquisiciones que el Grupo ha ido formalizando a lo largo de los años. Sin embargo, entre los años 2012 y 2013 vemos que se produce una disminución del número de empleados debido a la reestructuración bancaria que se produjo en todo el sistema bancario español (Cinco días, 2013). Es importante resaltar como el pico del número de empleados se produce en los años 2017 y 2018 años en los que se produce la fusión con el Banco Popular en España.

Figura 10: Número de empleados del Banco desde 2010 al 2022.



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander y CNMV.

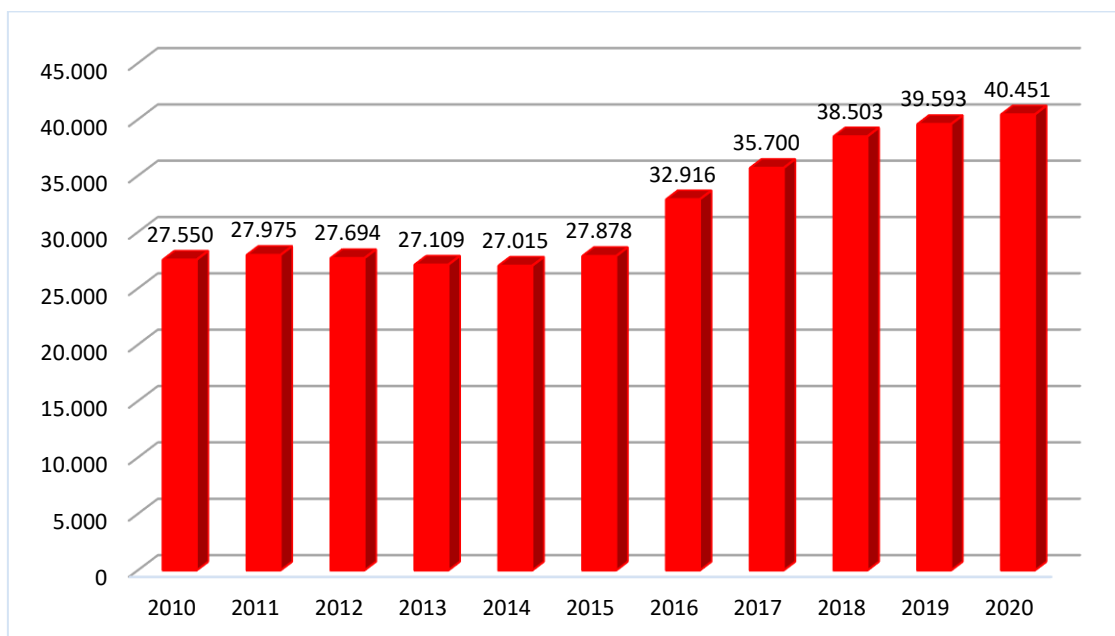
Sin embargo, este incremento se desvanece en los dos años siguientes, reduciéndose el número de empleados un 6% dado el ERE que la entidad lleva a cabo en España y políticas de reajuste. A pesar de esto, tanto en el año 2021 como en el 2022 el número de empleados crece un 4% respecto el año anterior.

3.1.4 Número de cajeros automáticos

Una vez analizado el número de oficinas, procederemos a estudiar el número de cajeros automáticos del Banco Santander. En el año 2010 la entidad contaba con un total de 27.550 cajeros, que durante los siguientes siete años tuvo un crecimiento continuo y paulatino del 30% (hasta 2017) debido a la compra del Banco Popular por parte de la entidad (figura 11).

Desde el año 2010 hasta el 2020 el número de cajeros se ha visto incrementado un 47%, lo que concuerda con la política de la entidad de digitalizar a los clientes de forma que puedan realizar consultas y gestiones a través de este canal.

Figura 11: Número de cajeros automáticos del Banco desde el 2010 al 2020.



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

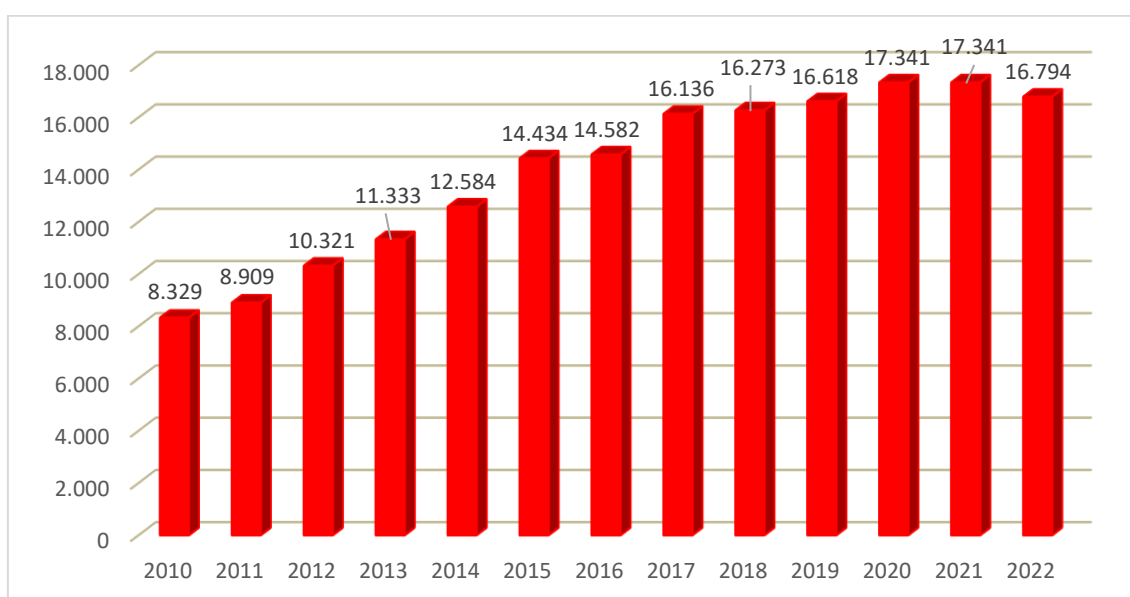
Como se puede observar en el número de cajeros, la serie va desde el 2010 al 2020, ya que la entidad no ha incluido este dato en sus memorias para años más actuales (2021 y 2022) y tampoco se ha conseguido el dato entre otras fuentes alternativas.

3.1.5 Número de acciones en circulación

Siguiendo con el análisis de la entidad, se procederá a ver la evolución en el número de acciones (en millones) que posee desde el año 2010 al 2022. Tal y como se puede apreciar, el número de acciones tiene una tendencia alcista, incrementándose desde el inicio de la serie al 2022 en más de un 100%. Si bien en un principio la entidad contaba con 8.329 millones de acciones en el año 2020 pasó a tener 16.794 millones de acciones en 2022 (figura 12).

Es importante recordar que la acción se define como parte alícuota del capital social de una sociedad anónima que otorga a sus tenedores los derechos de accionistas. La reducción del número de acciones en 2022 se debe a la amortización de las acciones adquiridas en los programas de recompra. El 1 de febrero de 2023 el consejo del Banco Santander acordó reducir el capital social mediante una nueva amortización de acciones, hasta quedar un total de 16.454 millones de acciones.

Figura 12: Número de acciones en circulación (millones de acciones) desde 2010 al 2022

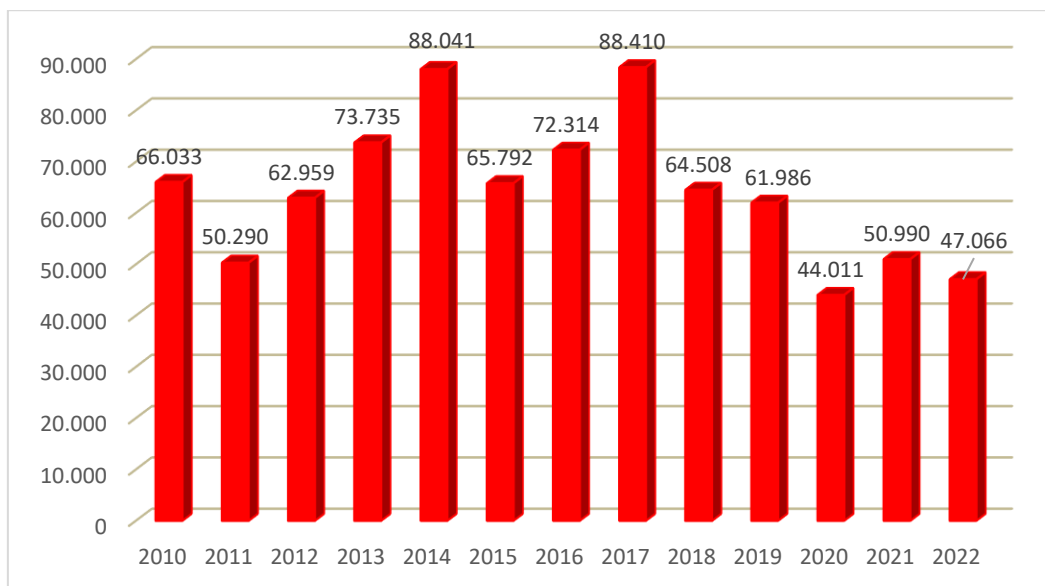


Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

3.1.6 Capitalización bursátil

Una vez analizado el número de acciones en circulación procederemos al estudio de la capitalización bursátil definida como el valor total de todas las acciones que cotizan en Bolsa.

Figura 13: Capitalización bursátil desde 2010 al 2022 en millones de euros



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

Por lo dicho anteriormente, si al comienzo de la serie en el año 2010 la capitalización se situaba en 66.033 millones de euros, no tiene una tendencia clara ya que dada la volatilidad de la Bolsa fluctúan, y se ven alteradas por distintas circunstancias que hace que el precio varíe constantemente (figura 13). De esta forma, las capitalizaciones más altas se producen en los años 2014 y 2017, con la compra de una de las filiales del grupo bancario Unicredit llamada Pioneer, y con la adquisición en junio del 2017 del Banco Popular llegando a 88.041 y 88.410 millones de euros respectivamente, siendo en el año 2017 el valor máximo de la entidad.

3.1.7 Cotización de la acción

La evolución del precio de la acción se analizará desde el año 2010 al cierre del 2022. Durante este período la crisis financiera internacional ha golpeado severamente el sistema bancario español, ya que las restricciones de liquidez y el cambio en la

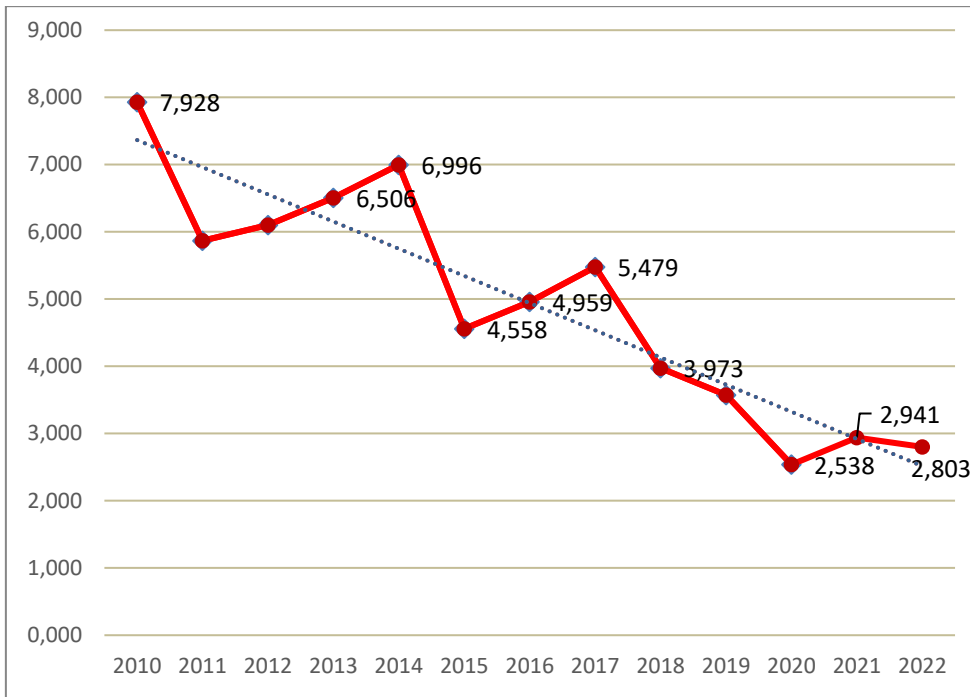
percepción del riesgo tuvieron importantes efectos. El ajuste del mercado inmobiliario y la desaceleración de la economía tuvieron una fuerte repercusión de las cotizaciones de la entidad.

Por el contexto tanto económico como financiero que se vivió, todas las entidades financieras se vieron perjudicadas en el precio de la acción ya que había una gran desconfianza en el mercado, lo que se traduce en una tendencia bajista (figura 14).

Si bien en el año 2009 comenzaron a notarse los primeros “brotes verdes” de la economía, que se refleja en el año 2010 cuando el precio de la acción llega a 7,92 euros a cierre del año, no se mantiene en el tiempo puesto que al cierre del año siguiente cae a 5,80 euros. La cotización en el año 2014 llega a casi los 7 euros por acción, pero no se mantiene en el tiempo por la incertidumbre de la economía china, las políticas monetarias y el referéndum en Reino Unido y las elecciones presidenciales de Estados Unidos.

Desde el año 2018 la cotización continúa su tendencia bajista, provocada por lo que se podría resumir en cinco aspectos: el primero, la inestabilidad política del Brexit, el segundo la inestabilidad política en Brasil e Italia, el tercero la apreciación del dólar y la subida de tipos por parte de la FED y del BCE; y, por último, las tensiones comerciales entre China y Estados Unidos.

Figura 14: Cotización del Santander desde 2010 al 2022 (en euros)



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

En el año 2020 la entidad llegó al mínimo en su cotización debido a la crisis del covid-19, ya que tuvo un efecto fatídico en las economías del mundo y concretamente en el PIB español, lo que provocó que el precio de cada acción llegara a 2,5 euros, aunque con las políticas monetarias y los paquetes de estímulo fiscal por parte de los Gobiernos, consiguieron mitigar las tensiones financieras y económicas.

Con el estallido de la guerra entre Rusia y Ucrania en febrero del 2022, se viven momentos de gran incertidumbre, que se ven reflejados en los mercados de valores. El Banco Santander, al ser una entidad sistémica, sus títulos han sufrido la enorme volatilidad de los mercados, ya que, si como se ha comentado anteriormente, al cierre del 2021 la acción recupera la caída del precio provocada por la crisis sanitaria, en el año 2022 se aprecia en la figura 14 como la acción pierde valor de forma moderada llegando hasta 2,80 euros por acción.

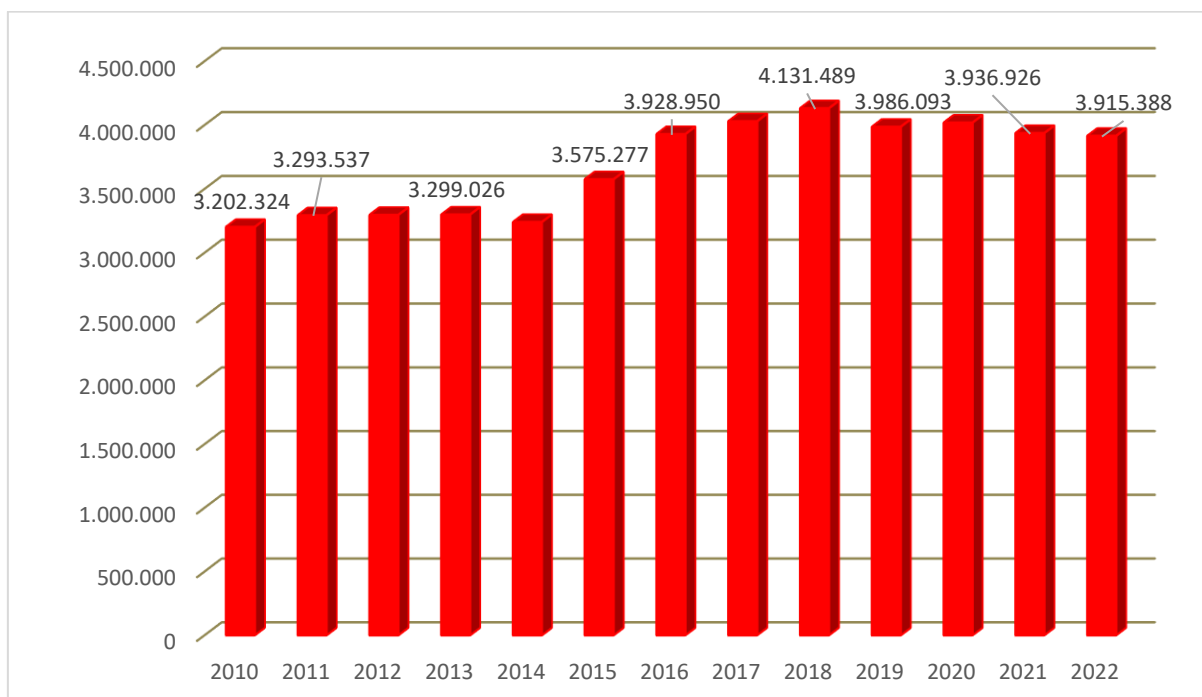
3.1.8 Número de accionistas

Como ya hemos mencionado anteriormente, el Banco Santander es la entidad más grande de España, con mayor número de activos respecto a sus competidores y acciones, lo que no resulta raro que también lo sea con el número de accionistas. Si analizamos el número de accionistas según datos del Anuario de la Asociación de Banca Española (AEB), vemos como desde el año 2010 al 2022 el número de accionistas ha aumentado un 22% (figura 15).

La entidad desde que se creó la *"Cuenta 1,2,3"* (entre sus características regalaba a cada cliente una acción por abrir este tipo de cuenta), lo que supuso un aumento de accionistas hasta el año 2017 momento en la que la entidad decidió unificar las cuentas bajo el nombre de *"Santander One"*.

Sin embargo, a pesar de movimiento comercial que ha tenido la entidad, la tendencia del número de accionistas es claramente alcista, siendo el 2018 el año con más accionistas llegando 4.131.489. A partir de ese año el número de accionistas disminuye paulatinamente.

Figura 15: Evolución del número de accionistas desde 2010 al 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander y AEB.

3.2. Activo. Análisis vertical y horizontal

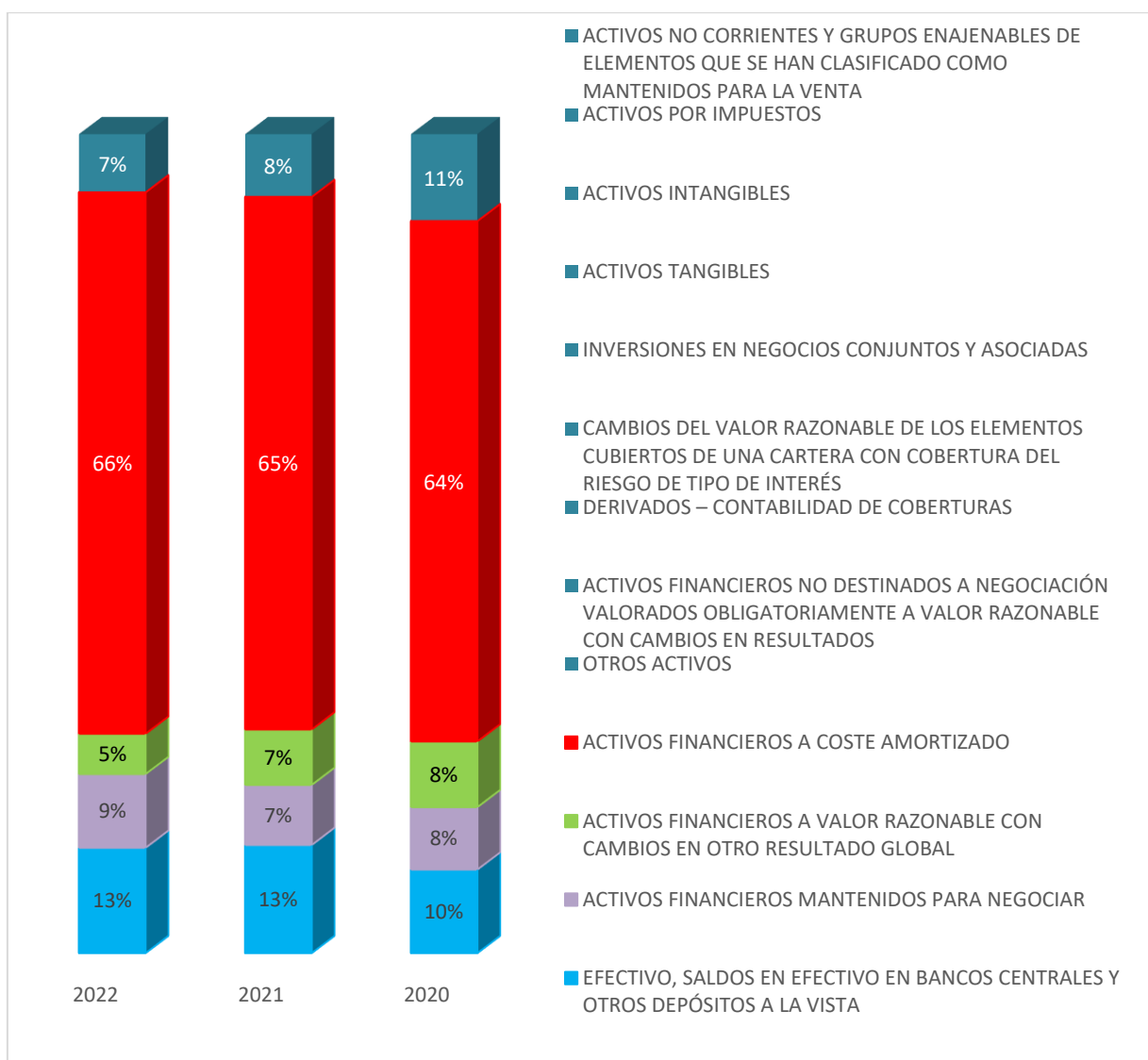
Una vez analizadas las principales cifras no contables de la entidad, en este capítulo se llevará a cabo un análisis de las variaciones interanuales de los estados financieros años 2020, 2021 y 2022, además de sus respectivas observaciones horizontales y verticales, señalando aquellos que son más relevantes de cara a la situación de la entidad financiera. Se considera análisis vertical al cálculo de cada cuenta en función del total de la magnitud de referencia, consiguiendo así ver el peso que tiene cada partida dentro del total. En este apartado se llevará a cabo el estudio vertical y horizontal para el Activo.

Tabla 1: Principales partidas del Activo en millones de euros y la variación anual 2020,2021 y 2022

				Variación anual	
	2022	2021	2020	2022	2021
EFFECTIVO, SALDOS EN EFFECTIVO EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA	223.073	210.689	153.839	5,9%	37,0%
ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	156.118	116.953	114.945	33,5%	1,7%
ACTIVOS FINANCIEROS NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN VALORADOS OBLIGATORIAMENTE A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	5.713	5.536	4.486	3,2%	23,4%
ACTIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	8.989	15.957	48.717	-43,7%	-67,2%
ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	85.239	108.038	120.953	-21,1%	-10,7%
ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	1.147.044	1.037.898	958.378	10,5%	8,3%
DERIVADOS – CONTABILIDAD DE COBERTURAS	8.069	4.761	8.325	69,5%	-42,8%
CAMBIOS DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUBIERTOS DE UNA CARTERA CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	-3.749	410	1.980	-1014,4%	-79,3%
INVERSIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS Y ASOCIADAS	7.615	7.525	7.622	1,2%	-1,3%
ACTIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	308	283	261	8,8%	8,4%
ACTIVOS TANGIBLES	34.073	33.321	32.735	2,3%	1,8%
ACTIVOS INTANGIBLES	18.645	16.584	15.908	12,4%	4,2%
ACTIVOS POR IMPUESTOS	29.987	25.196	24.586	19,0%	2,5%
OTROS ACTIVOS	10.082	8.595	11.070	17,3%	-22,4%
ACTIVOS NO CORRIENTES Y GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA	3.453	4.089	4.445	-15,6%	-8,0%
TOTAL ACTIVO	1.734.659	1.595.835	1.508.250	8,7%	5,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander

Figura 16: Composición del activo en 2020, 2021 y 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

A continuación, se procederá a analizar las partidas con mayor peso dentro del activo:

- Los Activos Financieros a Coste Amortizado representan la partida más importante con un 64% para el 2020, 65% para el 2021 y 66% en el 2022 (figura 16). En este sentido, dicha partida (o lo que es lo mismo las inversiones crediticias), está formada por los valores representativos de deuda y préstamos y anticipos tanto a Bancos Centrales, Entidades de Crédito y la mayor parte es a Clientela, siendo esta última un 88% para el 2022, un 91% para el 2021 y 94% en el 2020, es por esto, que la actividad principal del Banco Santander es la banca comercial y en menor medida de inversión.

Desde el 2020 cuando estalla la pandemia mundial con estrictos confinamientos y restricciones de movilidad que duraron hasta el año siguiente, y con el estallido de la guerra entre Rusia y Ucrania (febrero del 2022), provocó una crisis económica que aún continúa. Aún con todo esto, esta partida se ha visto incrementada un 8% entre el 2021 y 2020, y un 11% en 2022 respecto al año anterior, propiciada como se ha explicado por los préstamos a clientela principalmente.

- Los Activos financieros a Valor Razonable con cambios en otro resultado global suponen un 8%, 7% y 5% del total del activo en 2020, 2021 y 2022 respectivamente. Tal y como viene explicado en la memoria del 2022, el motivo por el que se reduce tanto vertical como horizontalmente esta partida se debe a la venta de carteras realizadas en el ejercicio.
- Activos financieros mantenidos para negociar tiene un crecimiento constante desde el 2020, 2021 y 2022 de un 8%, 7% y un 9% del activo total respectivamente. Por lo que se traduce que pasa de 114.945 millones de euros (2020) a 156.118 en 2022, es decir, un incremento entre esos años del 36%.
- Efectivo, Saldos en Efectivo en Bancos Centrales y Otros Depósitos a la vista: en el año 2020 alcanza el 10%, representando una décima del total del activo, mientras que para el 2021 y 2022 crece hasta llegar al 13% de total del activo. Esta partida indica el grado de liquidez que tiene la entidad, que, si bien en el año 2021 aumenta un 37%, al año siguiente solo incrementó en un 6%. El motivo por el cual hay un gran incremento en el año 2021 (también se produjo un año antes) es debido a que tanto Gobiernos como Bancos Centrales tomaron rápidas decisiones una vez estallada la pandemia mundial, para aumentar la liquidez en el mercado. Entre otras operaciones que se llevaron a cabo, una de ellas fue el PELTRO (*Pandemic Emergency Longer Term Refinancing Operations*) o lo que es lo mismo operaciones de financiación a plazo más largo de emergencia frente a la pandemia. (BCE, 2020)
- Otros activos: dentro de esta partida, se incluyeron aquellas remesas que tienen un peso menor al 2% (como son Activos Tangibles, Activos no Tangibles, Activos por impuestos; Inversiones en Negocios Conjuntos y Asociadas, Derivados – Contabilidad de coberturas, Activos no Corrientes y Grupos Enajenables que se han clasificado como Mantenedidos para la Venta, Activos Financieros no Destinados para

la venta). En el 2020 representa un 11% del total del activo, pero para los dos años siguientes disminuye alcanzando un 8% y un 7% en el 2022.

3.3. Pasivo y Patrimonio Neto. Análisis vertical y horizontal

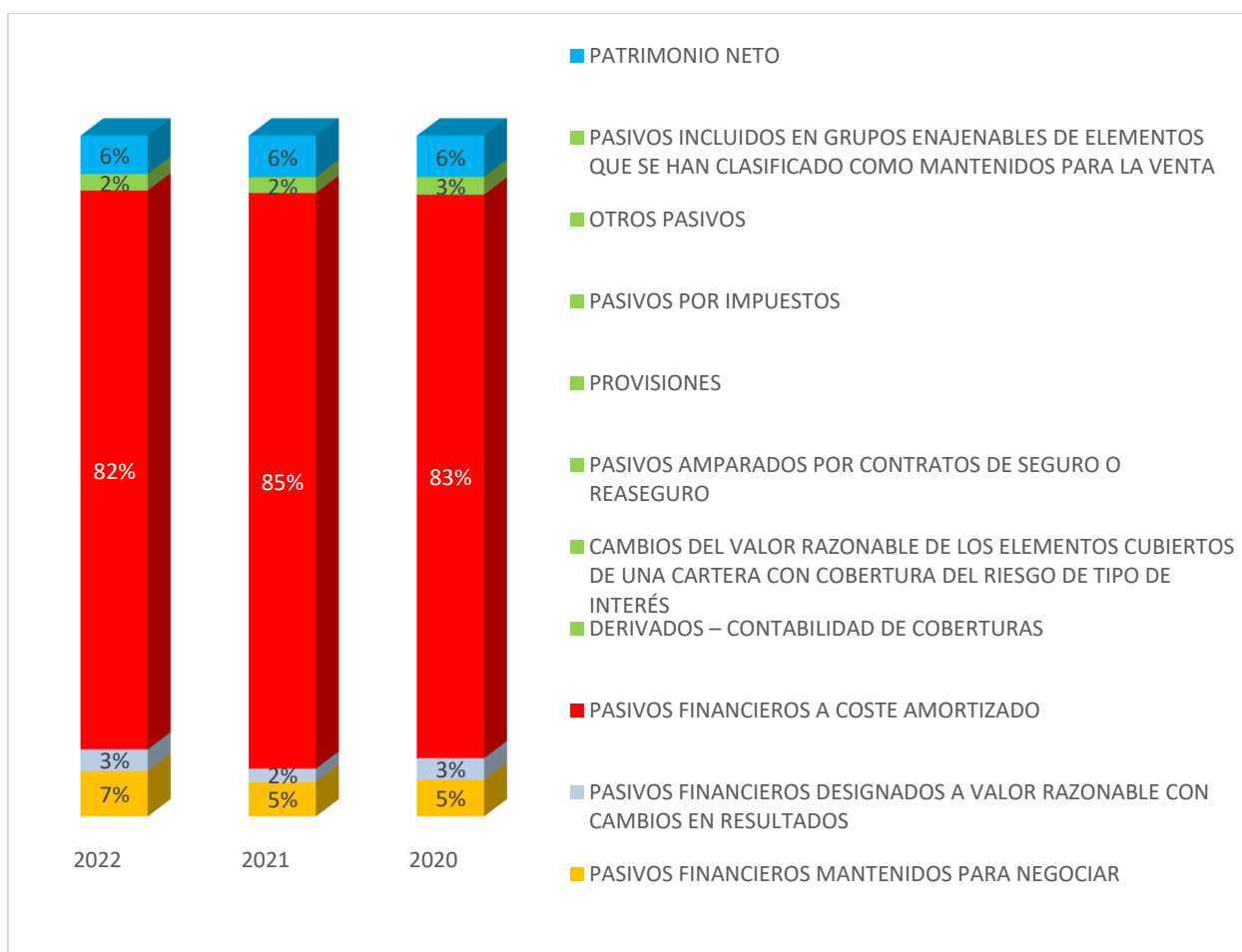
En este apartado, tal y como se hizo con el estudio del Activo, se procederá a ver las principales partidas del Pasivo y del Patrimonio Neto dentro del total de cada uno de ellos, así como también la evolución de esas partidas entre los años 2020 y 2022. A continuación, se procederá a analizar las partidas con mayor peso dentro del Pasivo:

Tabla 2: Principales partidas del Pasivo y Patrimonio Neto en millones de euros y la variación anual 2020, 2021 y 2022

				Variación anual	
	2022	2021	2020	2022	2021
PASIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	115.185	79.469	81.167	44,9%	-2,1%
PASIVOS FINANCIEROS DESIGNADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS	55.947	32.733	48.038	70,9%	-31,9%
PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO	1.423.858	1.349.169	1.248.188	5,5%	8,1%
DERIVADOS – CONTABILIDAD DE COBERTURAS	9.228	5.463	6.869	68,9%	-20,5%
CAMBIOS DEL VALOR RAZONABLE DE LOS ELEMENTOS CUBIERTOS DE UNA CARTERA CON COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS	-117	248	286	-147,2%	-13,3%
PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGURO O REASEGURO	747	770	910	-3,0%	-15,4%
PROVISIONES	8.149	9.583	10.852	-15,0%	-11,7%
PASIVOS POR IMPUESTOS	9.468	8.649	8.282	9,5%	4,4%
OTROS PASIVOS	14.609	12.698	12.336	15,0%	2,9%
PASIVOS INCLUIDOS EN GRUPOS ENAJENABLES DE ELEMENTOS QUE SE HAN CLASIFICADO COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA	-	-	-	-	-
PATRIMONIO NETO	97.585	97.053	91.322	0,5%	6,3%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1.734.659	1.595.835	1.508.250	8,7%	5,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

Figura 17: Composición del Pasivo en 2020, 2021 y 2022



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander

A continuación, se procederá a analizar las partidas con mayor peso dentro del Pasivo:

- Pasivos Financieros a Coste Amortizado** es la partida más importante dentro del Pasivo total, puesto que representan un 83% para el año 2020, con una ligera subida hasta el 85% en el 2021, y un 82% para el 2022 (figura 17). Está formado por los depósitos en Bancos Centrales, Entidades de Crédito y Clientela, siendo esta última la que mayor peso tiene dentro del Pasivo a Coste Amortizado, con más de un 80% en 2020, un 94% en 2021 y un 93% en 2022. Dicho esto, se puede comprobar como la fuente principal del Banco Santander es la captación de depósitos de la clientela, pero debido a la crisis del COVID sufrida a principios del año 2020, y que duró hasta el 2021, estos depósitos se reducen entre esos años, lo que concuerda con los resultados obtenidos por la entidad que se estudiarán más adelante. Sin embargo, para el 2022 y a pesar de sufrir una crisis económica provocada principalmente por la guerra entre Rusia y Ucrania y

las tensiones geopolíticas consigue que la captación de depósitos a clientela aumente un 83%.

Con todo lo mencionado anteriormente, el análisis horizontal para la partida en general es un incremento de un 8% entre 2020 y 2021, y un 5,5% entre el 2022 y el año anterior.

- Pasivos financieros mantenidos para negociar: es otra partida con cierto peso relativo dentro del Pasivo total y Patrimonio Neto, ya que representa alrededor de un 5% tanto para el 2020 como el 2021, y aumentando hasta llegar a un 7% en el 2022. En dicha partida, se registran los pasivos que se han emitido con la intención de volver a adquirirlos en un futuro, por ejemplo, obligaciones, y posiciones cortas que forman parte de una cartera de instrumentos financieros con el fin de obtener ganancias a corto plazo. La variación anual entre el 2021 y 2020 fue negativa, sin embargo, entre el 2022 y 2021 ha aumentado un 45% aproximadamente.
- Pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados: representan tanto para el 2020 como 2022 un 3% dentro del total de pasivos más Patrimonio Neto, y disminuye hasta llegar al 2% en el año 2021. Si vemos el análisis horizontal, entre los años 2021 y 2020 ha descendido, pero recupera esa disminución entre el 2022 y el año anterior con un incremento del 70%.
- Patrimonio Neto: es la tercera partida más importante, puesto que representa más de un 6% para los tres años de análisis. La variación anual ha sido positiva tanto para el 2022 como para el 2021 frente al año anterior, puesto que se ha visto aumentada esta partida en un 0,5% y más de un 6% respectivamente.
- Otros pasivos: dentro de esta partida, se incluyeron aquellas que tienen un peso inferior al 2% (como son Provisiones, Derivados contabilidad coberturas, Pasivos por impuestos, Pasivos amparados por contratos de Seguro y Reaseguro). En el 2020 y 2021 representa un 3% del total del pasivo, pero para los dos años siguientes tiene una pequeña disminución siendo el 2%.

3.4. Cuenta de pérdidas y Ganancias. Análisis vertical y horizontal

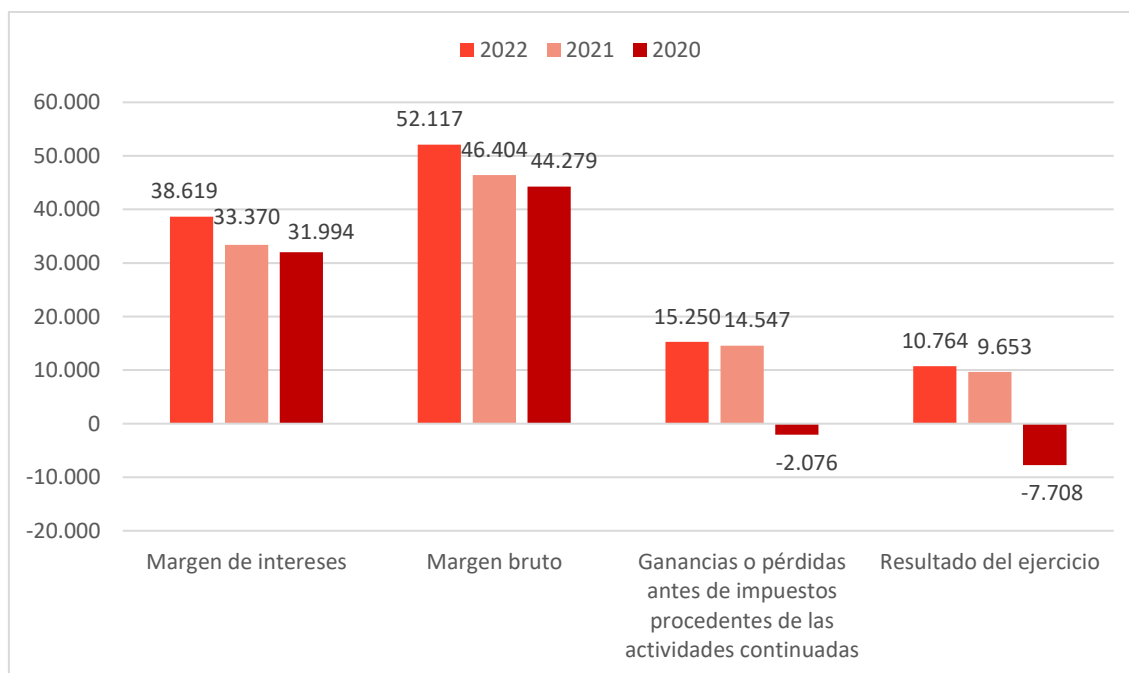
En último lugar se realiza el análisis de las partidas de mayor peso en la cuenta de Pérdidas y Ganancias. Para ello, se evalúan, como ya se ha hecho anteriormente, la variación interanual de los años 2020, 2021, 2022 así como, sus respectivos porcentajes horizontales y verticales.

Tabla 3: Principales partidas de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias para el 2020, 2021 y 2022 en millones de euros y la variación anual

				Variación anual	
	2022	2021	2020	2022	2021
Margen de intereses	38.619	33.370	31.994	15,7%	4,3%
Margen bruto	52.117	46.404	44.279	12,3%	4,8%
Ganancias o pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas	15.250	14.547	-2.076	4,8%	-
Resultado del ejercicio	10.764	9.653	-7.708	11,5%	-

Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

Figura 18: Principales resultados de la Cuenta Pérdidas y Ganancias en 2020, 2021 y 2022 (millones de euros)



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

Tabla 4: Composición del Margen Bruto en 2020, 2021 y 2022 en millones de euros y la variación anual

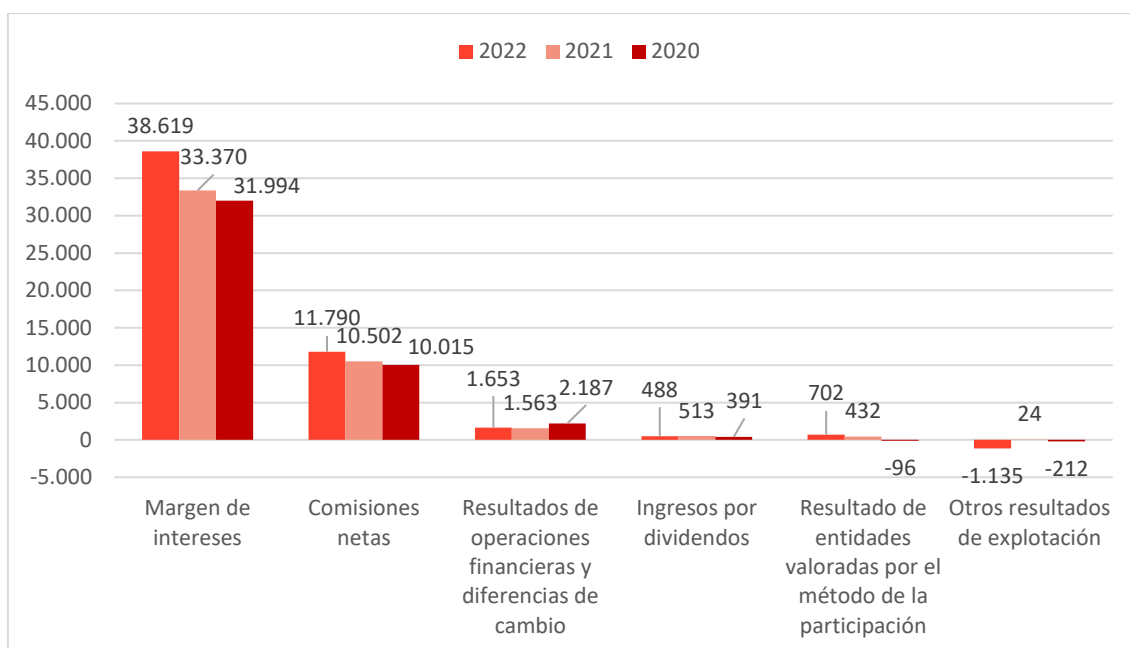
				Variación anual	
	2022	2021	2020	2022	2021
MARGEN BRUTO	52.117	46.404	44.279	12,3%	4,8%
Margen de intereses	38.619	33.370	31.994	15,7%	4,3%
Comisiones netas	11.790	10.502	10.015	12,3%	4,9%
Resultados de operaciones financieras y diferencias de cambio	1.653	1.563	2.187	5,8%	-28,5%
Ingresos por dividendos	488	513	391	-4,9%	31,2%
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	702	432	-96	62,5%	-
Otros resultados de explotación	-1.135	24	-212	-	-

Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

Como vemos, la partida más importante es el **Margen Bruto** el cual está compuesto principalmente del margen por intereses, que representa más del 70% para los tres años analizados (figura 19). Por otro lado, otro de los ingresos que tienen las entidades bancarias son las comisiones que representan el 23% de esta partida, y que se mantuvo constante para los tres años del análisis, a pesar de haber estado en una pandemia mundial, la actual guerra entre Rusia y Ucrania, y la consecuente crisis económica que atravesamos. Si lo miramos horizontalmente, entre el 2021 y el 2020 se han visto incrementadas un 5%, y aumentan un 12% en 2022 respecto el año anterior.

Dentro del Margen Bruto, la partida más importante es el **Margen de Intereses**, que es la diferencia entre los ingresos financieros y los costes financieros, es decir, entre la rentabilidad del activo financiero (depósitos, créditos, préstamos, etc.) y los intereses que la entidad paga para financiar ese activo; o lo que es lo mismo, los principales ingresos de las entidades bancarias son los intereses que cobra. En este sentido, el margen de intereses es una de las subpartidas más importantes dentro del margen bruto, ya que aumenta del 2021 respecto al año anterior un 4%, y entre el 2022 y 2021 tiene una variación anual positiva del 16%.

Figura 19: Composición Margen Bruto 2020, 2021 y 2022 (en millones de euros)



Fuente: Elaboración propia a partir de memorias Banco Santander.

Una vez estudiado tanto el margen por intereses como el bruto, se procederá a analizar las **Ganancias o Pérdidas antes de impuestos procedentes de actividades continuadas** que toman valores negativos en 2020, pero que tanto para el año 2021 y 2022 llegan a valores positivos de 14.547 y 12.250 millones de euros respectivamente. Si analizamos la variación interanual, en 2021 disminuyen un con respecto al año 2020, pero entre 2022 y 2021 consigue un incremento del 5%.

Por último, dentro de la cuenta de pérdidas y ganancias se procederá a analizar la partida de **Resultado del Ejercicio**. Si a las Ganancias o Pérdidas antes de impuestos procedentes de las actividades continuadas se le suman/restan los gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas y las ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas, en este caso cero, se obtiene el resultado del ejercicio.

A la postre, el Banco Santander, por tratarse de una entidad sistémica, no ha conseguido ser inmune a la pandemia mundial del 2020 ya que presentó un resultado negativo, pero la entidad consiguió recuperarse al año siguiente presentando beneficios hasta los 9.653 millones de euros. A pesar del conflicto bélico que comenzó en febrero del 2022, el

resultado entre ese mismo año y 2021 incrementó un 12% hasta los 10.764 millones de euros.

4. Principales ratios contables del Santander.

4.1. Ratio de cobertura de liquidez

Tabla 5: Ratio de cobertura de liquidez

	2022	2021	2020
Ratio de cobertura de liquidez	152%	163%	168%

Elaboración propia a partir de memorias del Banco Santander

La ratio de cobertura de liquidez (LCR) indica si una entidad tiene suficientes activos líquidos para hacer frente a las potenciales salidas de efectivo a corto plazo. Las exigencias regulatorias requieren que, como mínimo, esta ratio para entidades como el Banco Santander debe ser de al menos el 100%.

Tal y como se puede observar en la tabla 5, la ratio de cobertura de liquidez se sitúa en el año 2020 en el 168%, en el 2021 163% y en el 2022 en 152%, reduciéndose un 16% entre el 2022 y 2020. Por lo dicho anteriormente, vemos como el Banco Santander cumple holgadamente con las exigencias en cuanto a esta ratio.

$$\text{Ratio de cobertura de liquidez} = \frac{\text{Activos líquidos}}{\text{Obligaciones de pago a corto plazo}}$$

4.2. Ratio de solvencia

Tabla 6: Ratio de solvencia

	2022	2021	2020
Ratio de solvencia	12,18%	12,51%	12,34%

Elaboración propia a partir de memorias del Banco Santander

La que se utiliza para medir la solvencia europea se denomina “CET1 Fully-loaded”, en la que el regulador obliga a las entidades a mantener ciertos niveles de capital según sus activos de riesgo. Esta ratio ofrece la posibilidad de conocer la capacidad de la entidad para absorber las pérdidas procedentes de insolvencias en su cartera crediticia. Cuanto mayor sea el valor de esta ratio, más solvente será la entidad y mayor capacidad de absorber pérdidas.

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{\text{Recursos propios}}{\text{Inversiones crediticias}}$$

En el año 2020 esta ratio se sitúa en 12,34%, mientras que para el 2021 está en 12,51% y para el 2022 en 12,18%, la variación entre el año 2020 y 2022 es que se reduce 16 puntos básicos. De esta forma, por cada 100 euros de inversión crediticia, la entidad tiene capacidad para asumir unas pérdidas de 12,18€ para el 2022 con sus Fondos Propios.

Es importante aclarar, que la ratio de solvencia se sostiene en los “acuerdos de Basilea III” que ya desde el año 2019 son totalmente exigibles y de obligado cumplimiento para todas las entidades bancarias.

4.3. Ratio de cobertura de morosidad

Tabla 7: Ratio de cobertura

	2022	2021	2020
Ratio de cobertura de morosidad	67,50%	71,30%	76,40%

Elaboración propia a partir de memorias del Banco Santander

La ratio de cobertura de la morosidad mide como la entidad se protege (provisiona) ante los préstamos que resultan impagados por sus clientes, es decir, expresará el nivel de protección (solventía) con el que gozan las entidades financieras ante los créditos impagados que tienen en sus respectivas carteras. Cuánto más alta sea la ratio, mejor. Esta ratio es muy importante su estado financiero.

$$\text{Ratio de cobertura} = \frac{\text{Provisión para insolvencias}}{\text{Créditos dudosos}}$$

Esta ratio también ha mejorado con respecto al año anterior, ya que si bien en el año 2020 era de 76%, en el 2021 disminuyó al 71%, continuando este descenso hasta el 68% en el 2022.

Esto significa que, en el año 2022, por cada 100€ de créditos dudosos, este ya tiene provisionados alrededor de 68€.

4.4. Ratio de eficiencia

Determina cuánto le cuesta a la empresa obtener un beneficio bruto. En otras palabras, de cada euro que ingresa la entidad cuánto le ha costado ingresarlo. Cuanto más bajo sea el valor de esta ratio, mejor.

Tabla 8: Ratio de eficiencia

	2022	2021	2020
Ratio de eficiencia	45,80%	46,20%	47,00%

Elaboración propia a partir de memorias del Banco Santander

La ratio de eficiencia también ha presentado una evolución favorable, y estable en el tiempo (tabla 8). Este valor indica que por cada 100€ que ha ingresado la entidad, aproximadamente 45,80€ son Gastos de explotación.

$$\text{Ratio de eficiencia} = \frac{\text{Gastos de explotación}}{\text{Margen Bruto}}$$

4.5. Rentabilidad Económica (ROA)

La ratio de rentabilidad económica mide cuán rentable es una entidad financiera con independencia del origen de las fuentes de financiación, es decir, mide la capacidad que tiene un activo para generar rentabilidad. Cuanto más alto sea el valor del ROA (*Return on Assets*) indicará que menos activos se requieren para lograr un mayor beneficio.

Tabla 9: Rentabilidad económica

	2022	2021	2020
Rentabilidad Económica	0,63%	0,62%	-0,50%

Elaboración propia a partir de memorias del Banco Santander

En el caso del ROA del Banco Santander, vemos como la evolución es favorable para los tres años de análisis, tomando el valor más alto en el año 2022 con un 0,63%. Al principio de la serie y dado los resultados negativos que obtuvo la entidad, esta ratio es negativa, mientras que para el 2021 la rentabilidad es positiva y alcanza el 0,62%.

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Activo Total Medio}}$$

4.6. Rentabilidad Financiera (ROE)

La rentabilidad financiera ROE (*Return on equity*) mide los beneficios económicos obtenidos a partir de los fondos propios del ejercicio. Es un indicador del rendimiento de capital para el accionariado.

Tabla 10: Rentabilidad financiera

	2022	2021	2020
Rentabilidad Financiera	10,67%	9,66%	-9,80%

Elaboración propia a partir de memorias del Banco Santander

Tal y como se puede apreciar en la tabla 10, la rentabilidad financiera para el año 2022 es el valor más alto con un 10,67%, en 2021 un 9,66%, sin embargo, en el año 2020 sufre una caída acorde al resultado del ejercicio de ese mismo año.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Resultado del ejercicio}}{\text{Fondos Propios}}$$

Los accionistas del Banco Santander han visto incrementada su rentabilidad en el año 2022, ya que por cada 100 euros que el accionista invierte, obtiene una rentabilidad de 10,67€.

4.7 Tasa de morosidad

La ratio o tasa de morosidad mide la cantidad de créditos considerados como dudosos de cobro, con relación a los créditos y préstamos concedidos por la entidad, es decir, permite conocer el nivel de riesgo de crédito asumido por el Santander. Cuanto más pequeña sea esta tasa, mejor para la entidad puesto que tendrá que hacer frente al impago de estos préstamos con sus recursos propios.

Tabla 11: Tasa de morosidad

	2022	2021	2020
Tasa de morosidad	3,08%	3,16%	3,21%

Elaboración propia a partir de memorias del Banco Santander

En cuanto a la evolución de esta tasa en el Banco Santander, podemos decir que se mejora paulatinamente, ya que en 2020 se sitúa en 3,21% con la cifra más alta, en el 2021 se reduce con respecto al año anterior hasta 3,16%. En el 2022 llega a 3,08% lo que supone la cifra más baja de los años analizados.

$$Tasa\ de\ Morosidad = \frac{Créditos\ dudosos}{Total\ de\ inversiones\ crediticias}$$

4.8. Ratios de supervisión prudencial

A día de hoy, se pueden diferenciar dos criterios para calcular dichas ratios: el *fully loaded* (incorpora únicamente aquello que el regulador considera obligatorio en cada momento concreto del tiempo), que es el que deberá ser utilizado a partir de 2019, donde se aplican todas las normas de Basilea III exigidas hasta entonces; y el *phased-in* (incorpora todas las exigencias del regulador a partir del 2019, pero con datos actuales), refiriéndose al criterio que se usaba con anterioridad.

En este informe se usarán ambos para poder mostrar una mejor comparativa entre las ratios de un año y del otro, a pesar de que la información financiera anual del Banco Santander se centra más en el *phased-in*.

Se debe comenzar indicando que el BCE exigía al Banco Santander, a nivel consolidado, que mantuviese una ratio mínima Capital de Nivel 1 Ordinario (CET 1) *fully loaded* de 9,69% y una ratio mínima de capital del 1,5% de Tier 1 *fully loaded*, así como una ratio mínima total de 13,19%. Es importante aclarar que el TIER1 está formado por el CET1, dentro del cual están el capital y las reservas, y por el Capital de Nivel 1 Adicional (AT1) que son instrumentos que sirven para recapitalizar la entidad en caso necesario.

En todos los casos el Banco Santander cumplió con las exigencias mínimas del BCE, obteniendo un 12,04% en el CET 1 en 2022, (un 12,12% en 2021 y un 11,89% en 2020) siendo esta la capacidad de generación orgánica de capital, y un 15,81% en la ratio de capital total (2022).

Tabla 12: Ratios de supervisión prudencial Banco Santander

Año	Fully-loaded			Phased-in		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Ratio CET1	12,04%	12,12%	11,89%	12,18%	12,51%	12,74%
Ratio TIER1	13,49%	13,79%	13,01%	13,63%	14,24%	13,95%
Ratio de capital total	15,81%	16,41%	15,73%	15,99%	16,81%	16,18%
Ratio de apalancamiento	4,70%	5,21%	5,10%	4,74%	5,37%	5,33%

Elaboración propia a partir de memorias del Banco Santander

Finalmente, como se puede ver en la Tabla 12, la ratio de apalancamiento se ha establecido dentro del marco regulatorio de Basilea III como una medición no sensible al riesgo del capital requerido a las instituciones financieras. Se calcula como el cociente entre el Tier 1 (compuesto por el capital básico principalmente las acciones ordinarias y reservas), al que se añaden las participaciones preferentes y los instrumentos híbridos, dividido por la exposición de apalancamiento.

Con la publicación del Reglamento (UE) 2019/876 del 20 de mayo de 2019 por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 575/2013 en lo que se refiere a la ratio de apalancamiento, se establece la calibración final de la ratio en un 3% para todas las entidades. Se puede ver que en ambos años se supera con creces ese porcentaje mínimo establecido. Según el criterio *Fully loaded*, de 2020 al 2022 ha disminuido; y bajo el criterio de *phased-in*, esta ratio también ha disminuido pasando en el año 2020 de un 5,33% a un 4,74% en 2022.

Finalmente, y para dar por concluido el análisis de estas ratios, destacar que el Banco Santander es una de las 30 entidades designadas como entidad sistémica de importancia global. Y es precisamente esta designación la que le obliga a cumplir unos requerimientos adicionales que consisten en un colchón de capital, en requerimientos de recursos con capacidad de absorción de pérdidas, en la exigencia de publicar información relevante con mayor frecuencia, en mayores exigencias regulatorias internas, en una supervisión especial y en la exigencia de presentación de informes. El cumplimiento de todos estos requerimientos permite al Banco Santander tener una mayor solidez frente a sus competidores.

Conclusiones

A lo largo del trabajo se ha realizado el análisis en profundidad del Banco Santander con el objetivo de conocer los distintos aspectos que se han estudiado. En un principio, la entidad nace en Santander, ya que era uno de los puertos comerciales más importantes dentro del Reino de Castilla, y con el paso de los años logra dar un salto regional, para ir creciendo de forma paulatina en el tiempo hasta conseguir diversificar su presencia en distintos e importantes mercados como es Estados Unidos, Reino Unido o América del Sur.

En este sentido, gracias a las correctas decisiones estratégicas y de gestión que se han llevado a cabo desde sus inicios, ha conseguido consagrarse como el banco español más importante frente a sus competidores, y llegar a estar en el cuarto puesto de la escala europea.

El sistema financiero español, tal y como se explica en el trabajo, está fuertemente regulado y supervisado ya que si por algún motivo, alguna de las principales entidades bancarias sufriese algún tipo de colapso, de forma sistémica contagiaría al resto de entidades lo que pondría en peligro la economía, y el sistema financiero. Concretamente, los organismos competentes de dicha supervisión son el Banco de España, el Banco Central Europeo y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El Banco Santander apuesta por un modelo de negocio cada vez más digital, consiguiendo retener a los clientes, comprometiéndose cada vez en mayor medida con la responsabilidad social y sus objetivos, así como también en la transparencia de sus operaciones para ofrecérsela a los *stakeholders*.

En cuanto a la banca digital, la entidad ha integrado la tecnología *Blockchain*, con que consigue aumentar la transparencia en la gestión y reducir los tiempos y costes de

intermediación. Gracias a los tres pilares de One Santander, PagoNxt, y los pagos end-to-end logra obtener mayor número de clientes y operaciones a lo largo de los años.

Se ha visto que, en cuanto a los objetivos de ODS, la entidad está realmente comprometida (aunque comenzó en 1997 con ayudas a las universidades y becas), muestra de ello son los índices que analizan a las entidades implicadas en este aspecto, ya que la entidad obtiene una puntuación alta.

La entidad cuenta con una elevada liquidez, ya que como se ha podido comprobar según los requisitos de Basilea III los cumple con holgura, lo que refuerza la idea de que es un banco con gran solvencia frente a sus competidores.

A la postre, en el año 2020 se atravesó por una mala situación económica con la pandemia mundial sufrida, y de haber presentado unos resultados negativos, al año siguiente, en 2021, consiguió recuperarse a pesar de no haber acabado la pandemia mundial, y del comienzo de la subida de la inflación en verano de ese mismo año. Muestra de ello son las cifras que se han ido analizando a lo largo del trabajo, que con la coyuntura económica que se vivió en el 2022 dado el problema bélico entre Rusia y Ucrania, la entidad cuenta con unas altas cifras de solvencia y de cobertura ante posibles impagos créditos de sus clientes.

El Banco Santander ha demostrado capacidad de superación, retornando en 2021 y 2022 a valores incluso superiores al último año precovid, lo que sitúa al Banco Santander como un banco rentable.

Bibliografía

AEB. (2022). Anuario estadístico de la banca en España. Obtenido de:

<https://www.aebanca.es/anuario-estadistico/>

Arzoz Santisteban, X. (2009). Las competencias autonómicas de supervisión de las entidades de crédito. *Revista de administración pública (Madrid)*, 178, 37–87.

Banco Central Europeo (2020): Informe anual.

<https://www.ecb.europa.eu/pub/annual/html/ar2020~4960fb81ae.es.html>

Banco Central Europeo, (2020). Nota de prensa.

https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/ComunicadosBCE/NotasInformativasBCE/presbce2020_78.pdf

Banco de España (2017): Informe anual.

<https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/17/Descargar/Fich/Inf2017.pdf>

Banco de España (2020): Informe anual

https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/20/Fich/InfAnual_2020.pdf

Banco de España (2021): Informe anual

https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/21/Fich/InfAnual_2021.pdf

Banco de España (2022): Informe anual

https://www.bde.es/f/webbe/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/InformesAnuales/22/Fich/InfAnual_2022.pdf

Bankinter, (2022). Hitos de nuestra Historia.

<https://www.bankinter.com/webcorporativa/informacion-corporativa/sobre-bankinter/historia>

Botín, A. (2019). Carta de la presidenta.

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2019/ia-2019-carta-de-la-presidenta-es.pdf>

Brandemia, (2018). *Banco Santander presenta su nueva imagen, alineada con su estrategia digital.*

<https://brandemia.org/banco-santander-presenta-su-nueva-imagen-alineada-con-su-estrategia-digital>

CaixaBank. (2022).

<https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/nuestro-negocio/principales-datos.html>

Calvo, A., Parejo, J.A., Rodríguez, L., Cuervo, A. y Alcalde, E. (2018). *Manual del sistema financiero español* (27ª ed. act.). Ariel.

Castejón Martín, et al. (2017). Anuario IEB (Instituto Estadísticos Bursátiles) Banca Digital y Fintech.

<https://www.ieb.es/anuario-ieb-banca-digital-fintech-2017/>

Cinco días (2013). *Uno de cada tres despidos en banca durante la crisis se hará este año.*

[Uno de cada tres despidos en banca durante la crisis se hará este año | Mercados Financieros | Cinco Días \(elpais.com\)](https://www.elpais.com/companias/1558978313_888410.html)

Cinco días (2019). *Santander cierra 878 oficinas por solapamiento y 251 por el traspaso de negocio a agentes.*

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/05/27/companias/1558978313_888410.html

CNMV. (2022)

<https://www.cnmv.es/portal/Consultas/IFA/ListadoIFA.aspx?id=0&nif=A39000013&lang=es>

Comisión Europea (2001). Libro Verde. *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* (Bruselas). 6-11.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0366&from=ES>

El País (1993). *El Banco de España interviene Banesto, destituye a Conde y garantiza los depósitos.*

[El Banco de España interviene Banesto, destituye a Conde y garantiza los depósitos | Hemeroteca | EL PAÍS \(elpais.com\)](#)

El País (1994). *El Santander compra BANESTO por 313.000 millones y se convierte líder de la banca.*

[El Santander compra Banesto por 313.000 millones y se convierte en líder de la banca | Hemeroteca | EL PAÍS \(elpais.com\)](#)

Esdiario (2019) *El Santander diversifica sus servicios financieros con Blockchain, IA y BigData.*

<https://www.esdiario.com/internet/674605423/El-Santander-diversifica-sus-servicios-financieros-con-Blockchain-IA-y-BigData.html>

Fernández García, R. (2009). *Responsabilidad social corporativa una nueva cultura empresarial.* Editorial Club Universitario.

Global Reporting Initiative (GRI) (2022).

<https://www.globalreporting.org/standards/>

IEB (Instituto de estudios Bursátiles), (2017). Anuario IEB Banca Digital y FinTech.

<https://www.ieb.es/anuario-ieb-banca-digital-fintech-2017/>

KPMG (2019). *La banca ante las fintech.*

<https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/es/pdf/2019/11/La-banca-ante-las-fintech.pdf>

La Razón (2014). *La revolución de la super cuenta*.

<https://www.larazon.es/economia/la-revolucion-de-la-super-cuenta-LX7330850/>

Manzano, D. Valero, F. J., & Amor, J. M. (2019). *Guía del sistema financiero español* (8ª ed.) p-171. Ediciones Empresa Global.

Martín Aceña, P. (2007). *1857-2007: Banco Santander: 150 años de historia*. Grupo Santander.

Martínez Moure, M. (2016). Análisis de la expansión internacional de la banca española a través de sus indicadores de eficiencia y rentabilidad: El caso Santander en el siglo XXI [Tesis, Universidad Autónoma de Madrid]

https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/675114/martinez_moure_marta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Noya, E. (2016). *¿Es el 'fintech' el mayor desafío que afronta la banca?* Harvard Deusto business review. 254. 22-29.

<https://www.harvard-deusto.com/es-el-fintech-el-mayor-desafio-que-afronta-la-banca>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa. (2014). *Introducción a La Responsabilidad Social Corporativa*.

<https://observatoriorsc.org/introduccion-la-responsabilidad-social-corporativa/>

Organización de Naciones Unidas (ONU). (2015). Objetivos de desarrollo sostenible.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Portillo, J. (2013). Uno de cada tres despidos en banca durante la crisis se hará este año.

[Uno de cada tres despidos en banca durante la crisis se hará este año | Mercados Financieros | Cinco Días \(elpais.com\)](#)

Ruíz Lamas, F. (s.f.) Blog profesional de Contabilidad I

<https://fernandoruizlamas.es/>

Ruíz Lamas, F. (s.f.) Blog profesional de Contabilidad I Fernando Ruiz Lamas:

Introducción a la Contabilidad Bancaria:

<https://drive.google.com/file/d/10eeLJ6MHdpbpaKEXCyhRrLEjC-eHMItM/view>

Ruíz Lamas, F. (s.f.) Blog profesional de Contabilidad I Fernando Ruiz Lamas:

Ejemplos de ratios bancarios:

https://docs.google.com/document/d/19Nrp0vPpledpglx9I7eYBK3bLvErv8leMD_Z_Mvbw6Ws/edit#

Sánchez, C. y Quintanero, J. (2022). *Las empresas Fintech: Panorama, Retos e Iniciativas*. Banco de España. Documentos Ocasionales nº 2214, pags. 8-11. Madrid.

Santander (2017): Informe anual 2016.

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2016/IA-2016-Informe%20Anual%202016-20-es.pdf>

Santander (2019): Informe anual 2018.

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2018/IA-2018-Informe%20anual-20-es.pdf>

Santander (2020): Informe anual 2019.

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2019/ia-2019-informe-anual-es.pdf>

Santander (2021): Informe anual 2020

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2020/ia-2020-informe-anual-es.pdf>

Santander (2022): Informe anual 2021

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-financiero-anual/2021/ifa-2021-informe-financiero-anual-consolidado-es.pdf>

Santander (2022). Nota de Prensa. Santander entre los bancos más sostenibles del mundo en el Dow Jones Sustainability Index 2022.

<https://www.santander.com/es/sala-de-comunicacion/notas-de-prensa/2022/12/santander-entre-los-bancos-mas-sostenibles-del-mundo-en-el-dow-jones-sustainability-index-2022>

Santander (2023): Informe anual 2022

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-financiero-anual/2022/ifa-2022-informe-financiero-anual-consolidado-es.pdf>

Whitehouse, L. (2006). Corporate Social Responsibility: Views from the Frontline. *Journal of Business Ethics*, 63(3), 279–296.

<https://doi.org/10.1007/s10551-005-3243-0>