

TESIS DOCTORAL

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA UNIÓN EUROPEA.
ANÁLISIS EMPÍRICO Y PROPUESTA DE MODELO NORMALIZADO

RAMIRO CEA MOURE

Directores: Prof. Drs. D. Eduardo Bueno Campos y
D.^a Isabel de la Torre Prados
Universidad Autónoma de Madrid
Curso Académico: 2009 – 2010

INDICE

ABREVIATURAS	7
PRÓLOGO	10
<u>PRIMERA PARTE. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: PANORÁMICA DOCTRINAL</u>	
<i>CAPÍTULO 1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS: PERSPECTIVA TEORICA</i>	
1. INTRODUCCIÓN	13
2. CONCEPCIONES SOBRE LA EMPRESA MODERNA Y SU RESPONSABILIDAD	14
2.1. La concepción tradicional de la empresa: la empresa “unitaria” (enfoque Shareholder).....	14
2.2. La concepción moderna de la empresa: la empresa “pluralista” con Responsabilidad Social (enfoque Stakeholder)	16
3. EL PARADIGMA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC): ELEMENTOS CONCEPTUALES	22
3.1. El concepto de empresa socialmente responsable	22
3.2. Delimitación del espacio de la RSC	30
3.3. Teorías sobre las actuaciones de RSC	38
3.4. Las empresas ante la RSC: Modelos de comportamiento	43
3.5. Relación entre resultados del desempeño social (CSP) y resultados del desempeño financiero (CFP)	46
3.6. Impacto de la RSC en la valoración bursátil de las empresas	49
3.7. Incorporación de la RSC dentro de la estrategia empresarial	50
3.8. Exteriorización de las actuaciones de RSC	56
3.9. Cuestiones sobre el Informe de RSC: Creación y distribución de valor económico ..	61

3.10. El papel de los poderes públicos ante la RSC	62
--	----

CAPITULO 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS: PERSPECTIVA INSTITUCIONAL

1. INTRODUCCIÓN	66
------------------------------	-----------

2. DECLARACIONES INSTITUCIONALES Y DE ORGANISMOS REGULADORES A ESCALA INTERNACIONAL	68
--	-----------

2.1. Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)	68
--	----

2.2. Guías OCDE para empresas multinacionales	70
---	----

2.3. Declaración tripartita de la OIT	72
---	----

2.4. Declaración de Social Accountability International (SAI): Norma SA8000	74
---	----

2.5. Declaración de CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies)	75
---	----

2.6. Principios para los Negocios Empresariales de la Caux Round Table (CRT)	77
--	----

2.7. Principios de Responsabilidad Corporativa Global: Referentes para la medición de los resultados de la actuación empresarial (Bench Marks for Measuring Business Performance. ECCR/ICCR).....	83
---	----

2.8. Global Reporting Initiative (GRI): Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad	86
--	----

2.9. Índices de Sostenibilidad: Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)	99
---	----

2.10. Índices de Sostenibilidad: FTSE4 Good Indexes	103
---	-----

2.11. Institute of Social and Ethical Accountability: Normas AA1000 de certificación o aseguramiento de los informes de RSC presentados por las empresas	106
--	-----

2.12. International Organisation for Standardization: Proyecto de Norma ISO SR 26000 sobre responsabilidad social	109
---	-----

3. PRONUNCIAMIENTOS DE LA UNIÓN EUROPEA (UE) SOBRE RSC	113
---	------------

4. PRONUNCIAMIENTOS INSTITUCIONALES Y REGULACIÓN SOBRE RSC EN ESPAÑA	120
---	------------

4.1. Iniciativas en el ámbito público	121
4.1.1. Informe de la Subcomisión del Congreso de los Diputados para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas (Libro Blanco)	121
4.1.2. El Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE)	126
4.2. Iniciativas en el ámbito privado	128
4.2.1. Pronunciamientos AECA sobre Responsabilidad Social Corporativa	128
4.2.2. Norma Forética SGE 21-2008	132
4.2.3. Asociación Española de la Normalización y Certificación (AENOR)	135
4.2.4. El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (ORSC)	137
5. CUADRO RESUMEN DE LOS INSTRUMENTOS DE REGULACIÓN SOBRE RSC	138
5.1. Instrumentos de regulación internacional	138
5.2. Instrumentos de regulación nacional.....	138

SEGUNDA PARTE. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS BANCARIAS

CAPITULO 3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS BANCARIAS: PERSPECTIVA TEORICA

1. INTRODUCCIÓN	145
2. EL PLANO DOCTRINAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES BANCARIAS: CONCEPTOS BÁSICOS	145
2.1. Presupuestos de partida para el análisis de la RSC aplicado a las entidades bancarias	145
2.2. Dimensiones interna y externa de la RSC de las entidades bancarias	149
2.3. Consecuencias operativas de la dimensión externa de la RSC de las entidades bancarias	152
2.4. La incorporación de prácticas de RSC en las entidades bancarias	155
2.5. Planteamientos de RSC/Sostenibilidad en la estrategia, políticas y prácticas de las entidades bancarias	157

3. LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR).....	161
4. LA BANCA SOCIALMENTE RESPONSABLE (BANCA ÉTICA/BANCA SOSTENIBLE)	179
5. MICROCRÉDITOS	184
6. INDICADORES ESPECÍFICOS DE RSC/SOSTENIBILIDAD APLICABLES A LAS ENTIDADES BANCARIAS	191
7. PRÁCTICAS INFORMATIVAS SOBRE RSC/SOSTENIBILIDAD DE LAS ENTIDADES BANCARIAS	195

CAPITULO 4. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS BANCARIAS: PERSPECTIVA INSTITUCIONAL

1. EL PLANO INSTITUCIONAL DE LA RSC EN LAS ENTIDADES BANCARIAS: PRINCIPALES PRONUNCIAMIENTOS	203
1.1. Declaración de Colvecchio sobre las instituciones financieras y la sostenibilidad	203
1.2. Principios de Londres para las empresas del sector de servicios financieros ante el desarrollo sostenible	208
1.3. Los Principios de Ecuador: Guías para la financiación responsable de grandes proyectos de inversión	213
1.4. Suplementos de la Global Reporting Initiative para el sector de servicios financieros	222
1.5. Transparency International: Principios de empresa para evitar los sobornos	229
1.6. Declaraciones sobre principios y procedimientos dirigidos a las entidades financieras para combatir actividades ilícitas	236
1.7. Principios para la inversión responsable: UN. Global Compact & UNEP Finance Initiative	252

2. CUADRO RESUMEN DE LOS INSTRUMENTOS DE REGULACIÓN SOBRE RSC DEL SECTOR FINANCIERO	256
--	------------

TERCERA PARTE: LA INFORMACIÓN DE RSC DE LAS EMPRESAS BANCARIAS EN LA UNIÓN EUROPEA (UE)

CAPITULO 5. LA INFORMACIÓN SOBRE RSC REVELADA POR LAS ENTIDADES BANCARIAS EN LA UE: CARACTERISTICAS BASICAS

1. INTRODUCCIÓN	259
2. ANÁLISIS EMPÍRICO DE LOS INFORMES DE RSC PRESENTADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS: PUNTOS DE PARTIDA	260
3. LAS CUESTIONES DE RSC EN LOS INFORMES BANCARIOS: GRADOS DE IMPORTANCIA	266
4. RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES DE RSC DE LAS ENTIDADES: INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS	269
4.1. Cuadro general de entidades bancarias tomadas como muestra	272
4.2. Tamaño y ranking de las entidades bancarias tomadas como muestra	276
4.3. Contenidos analizados en los Informes de RSC de las entidades bancarias tomadas como muestra	282

CAPITULO 6 ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LOS CONTENIDOS DE RSC A DECLARAR POR LAS ENTIDADES BANCARIAS EN LA UE

1. INTRODUCCION	426
2. ENCUESTA SOBRE LA INFORMACION DE RSC/SOSTENIBILIDAD DE LAS ENTIDADES BANCARIAS EN LA UNION EUROPEA	427
2.1. Elementos Metodológicos	
2.1.1. Enunciación del problema: marco teórico del objeto de investigación	428
2.1.2. Formulación de los objetivos a alcanzar	429
2.1.3. Formulación de las hipótesis	430
2.1.4. Delimitación de la población a encuestar	430
2.1.5. Diseño de la encuesta	435
2.1.6. Tratamiento de las respuestas recibidas	452

2.2. Análisis e interpretación de los datos obtenidos de la encuesta en función de los objetivos e hipótesis planteadas: resultados e inferencias extraídas	465
--	------------

CAPITULO 7. PROPUESTA DE UN MODELO NORMALIZADO DE INFORME DE RSC PARA LAS ENTIDADES BANCARIAS EN LA UE

1. INTRODUCCIÓN	491
2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION PARA LA PROPUESTA DE UN INFORME NORMALIZADO.....	492
3. PROPUESTA DE MODELO NORMALIZADO DE INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DE SOSTENIBILIDAD (IRSS) PARA LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA UE	538
3.1. Normalización referida a cuestiones de carácter formal sobre presentación del Informe	538
3.2. Normalización referida a cuestiones de contenidos informativos	540
CONCLUSIONES	556
BIBLIOGRAFÍA	569
ANEXO 1: Tablas de RSC de las entidades bancarias tomadas como muestra	(1)
ANEXO 2: Cuestionario de la encuesta	(100)
ANEXO 3 A: Cuadro general de contrastación de hipótesis H1, H2, H3 y H4 a través del análisis transversal de los datos resultantes de la encuesta referido a la muestra selectiva (bloque 3: entidades representativas de los grupos de interés)	(113)
ANEXO 3 B: Cuadro general de contrastación de hipótesis H1, H2, H3 y H4 a través del análisis transversal de los datos resultantes de la encuesta referida a la muestra global	(148)

ABREVIATURAS

AA	AccountAbility
AECA	Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas
AENOR	Asociación Española de la Normalización y Certificación
AENOR	Asociación Española de Normalización y Acreditación
AS	Assurance Standard
BSR	Business for Social Responsibility
CED	Committee for Economic Development
CERES	Coalition for Environmentally Responsible Economies
CERSE	Consejo Estatal de Responsabilidad Social Corporativa
CFI	Corporación Financiera Internacional
CFP	Corporate Financial Performance (Desempeño Financiero Corporativo)
CRA	Community Reinvestment Act
CRT	Caux Round Table
CSP	Corporate Social Performance (Desempeño Social Corporativo)
DJSI	Dow Jones Sustainability Indexes
ECCR	Ecumenical Council for Corporate Responsibility
EIRIS	Ethical Investment Research Service
EIRIS	Ethical Investment Research Services
EM	Empresas Multinacionales
EPFIs	Entidades financieras adheridas a los Principios de Ecuador
EPI	Environmental performance indicators
ESA	Evaluación de Impactos Sociales y Ambientales
ESA	Evaluación Social y Ambiental
ESG	Environmental, social and governance issues
FATF	Financial Action Task Force

FATF- GAFI	Financial Action Task Force- Groupe d'action financière
FIMF	Fondos de Inversión de Microfinanciación
FISR	Fondo de Inversión Socialmente Responsable
FISR	Fondos de Inversión Socialmente Responsables
FTSE	Financial Times Stock Exchange Indexes
GAFI	Groupe d'Action Financière
GASS	Guías de sectores específicos de medioambiente, salud y seguridad
GATT	General Agreement on Tariffs and Trade
GEI	Gases de Efecto Invernadero
GEI	Gases de Efecto Invernadero
GRI	Global Reporting Initiative
IAASB	International Auditing and Assurance Standard Board
ICCR	Interfaith Center for Corporate Responsibility
IFAC	International Federation of Accountants
IRS&SC	Informe de Responsabilidad Social y de Sostenibilidad Corporativa
IRSC	Informe de Responsabilidad Social Corporativa
ISAE	International Standard on Assurance Engagements
ISO	International Standard Organization
ISR	Inversión Socialmente Responsable
KMO	Tests Kaiser-Meye-Olkin
MG	Muestra General
MS	Memoria de Sostenibilidad
MS	Muestra Selectiva
OCDE	Organización de Cooperación y Desarrollo Económico
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMC	Organización Mundial del Comercio
ONG	Organización no Gubernamental

ONU	Organización de las Naciones Unidas
OS	Organizaciones Sindicales
PA	Plan de Acción (social y ambiental)
PA	Plan de Acción Social y Ambiental
PER	Price earnings ratio (relación entre cotización y beneficio por acción)
PNUMA	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
PRI	Principios de Inversión Socialmente Responsable. Naciones Unidas
PYMES	Pequeñas y Medianas Empresas
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
RSE	Responsabilidad Social de las Empresas
SAI	Social Accountability International
SAM	Sustainable Asset Management
SGE	Sistema de Gestión ética y Socialmente Responsable
SPI	Social performance indicators
TCCR	Taskforce on the Churches and Corporate Responsibility of Canada
UE	Unión Europea
UNEP	United Nations Environmental Programme
WBCSD	World Business Council for Sustainable Development

PRÓLOGO

El objeto de esta Tesis Doctoral pertenece a la dimensión social de la empresa, concretamente, a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Se centra en las entidades bancarias de la Unión Europea y, de modo particular, en sus prácticas informativas. Se ha realizado con la ayuda de una Beca de Formación del Profesorado Universitario del Ministerio de Educación y Ciencia, disfrutada a partir de octubre 2005.

La finalidad última de nuestro trabajo es proponer un modelo normalizado de Informe de RSC/Sostenibilidad para las entidades bancarias que facilite la comparación del desempeño social corporativo (CSP) entre las empresas del sector, una cuestión que hoy es difícil de establecer por la heterogeneidad que se observa en los informes que suelen publicar.

Esta Tesis se compone de tres partes. Las dos primeras son de contenido teórico e institucional. La tercera, de carácter empírico.

En la Primera Parte se describe la responsabilidad social de la empresa (RSC) en sentido general, o sea, con independencia del sector en el que opere. En su primer capítulo se desarrollan los conceptos básicos sobre la RSC en su dimensión teórica, de modo que constituye el estado actual de la cuestión, visto desde la teoría de la empresa. En el segundo, se describe el panorama institucional de la RSC, comentando los pronunciamientos de los principales organismos. Estos pronunciamientos constituyen marcos de regulación común a observar por parte de las empresas y de los profesionales que intervienen en tareas de RSC. De los múltiples pronunciamientos sobre cuestiones de RSC, aquí hemos seleccionado los que tienen una difusión y una acogida más amplia en el panorama informativo sobre RSC.

La Segunda Parte se dedica en concretamente a la RSC de las empresas bancarias, al ser el objeto central de nuestro análisis. Se sigue un esquema similar al indicado para la Primera Parte, en la que se apoya. Así, en su primer capítulo, se desarrollan los contenidos y características

teóricas de la RSC, aplicada específicamente al mundo de la banca. En el segundo se describe la perspectiva institucional, incluyendo las declaraciones en materia de RSC más relevantes del sector bancario, por razón de que constituyen documentos directamente implicados en la investigación empírica que se desarrolla seguidamente.

La Tercera Parte de la Tesis contiene en primer lugar la perspectiva empírica de la investigación, que comprende dos cuestiones distintas. La primera (Capítulo 5) muestra la interpretación que hacemos de la lectura de los Informes de RSC/Sostenibilidad presentados por las principales entidades bancarias de la Unión Europea en los últimos cuatro años (concretamente del 2004 al 2007). Su finalidad es mostrar una “radiografía” bastante completa de cómo entienden la RSC las empresas bancarias y cómo comunican públicamente sus impactos. Hemos partido para ello de una serie de características tomadas de los propios Informes. Con ellas hemos construido una serie de tablas (incluidas como Anexo del texto) donde se recogen los aspectos que las entidades bancarias declaran que son sus prácticas de RSC y sus formas de comunicarlas al público.

La segunda cuestión abordada dentro de esta dimensión empírica de la RSC (Capítulo 6) recoge los resultados de la encuesta de opinión que hemos dirigido a distintos colectivos especializados. Se han elaborado dos cuestionarios, uno genérico y otro especializado para cada uno de los núcleos encuestados (responsables de la RSC en las propias entidades bancarias, expertos de organismos e instituciones que regulan la RSC, organizaciones de la sociedad que actúan en defensa de los distintos grupos de interés y expertos del mundo académico sobre RSC). A través de sus respuestas y de la correspondiente contrastación de hipótesis, hemos podido conocer los contenidos de RSC que reciben más apoyo. Estos contenidos, por lo tanto, son los que deberían figurar de forma generalizada en los Informes de RSC/Sostenibilidad de cualquier entidad bancaria.

En el último capítulo de esta Tercera Parte (Cap. 7) se condensa la principal aportación de este trabajo: la formulación de un Informe normalizado de RSC/Sostenibilidad para la banca europea. Representa la síntesis de los aspectos analizados en las secciones anteriores de la Tesis. De hecho, es el resultado de aplicar la triangulación metodológica entre los planteamientos

teóricos, las evidencias empíricas de los Informes del sector bancario y las inferencias de la encuesta dirigida a los usuarios y expertos en esta materia. En definitiva, mostramos una propuesta de Informe-tipo de RSC/Sostenibilidad, normalizado en sus contenidos mínimos a declarar por cualquier entidad bancaria dentro de la UE. Así se podrán aprovechar de una manera más eficaz los esfuerzos que actualmente realizan estas entidades al presentar la información de RSC, pues todavía se observa una gran heterogeneidad, lo cual dificulta la comprensión y la comparación entre unas y otras empresas bancarias en la UE.

Al final del trabajo se exponen las conclusiones de nuestra investigación, distinguiendo por separado las de cada una de sus tres partes. También hemos incorporado una relación bibliográfica en la que incluimos las publicaciones que hemos consultado sobre la materia y que nos han permitido realizar la presente Tesis.

Debo agradecer, en primer lugar, la formación recibida en el Programa de Doctorado del Departamento de Organización de Empresas de la Universidad Autónoma de Madrid. Igualmente debo agradecer, de modo muy particular, los consejos y las observaciones de mis Directores de Tesis, los Profesores Doctores D. Eduardo Bueno Campos y D^a Isabel de la Torre Prados. Gracias a sus conocimientos y a su ayuda eficaz he podido ir adquiriendo formación sobre el tema de la RSC, que constituye una línea de investigación exploratoria y emergente en las áreas de la Administración de Empresas y de la Sociología Empresarial. Después de este trabajo de investigación, a mi me resulta bastante evidente que tengo todavía mucho que aprender y que el terreno de la RSC/Sostenibilidad brinda un amplio campo de posibilidades para muchos trabajos de investigación en los que espero participar en el futuro.

Madrid, Octubre 2009

PRIMERA PARTE: LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS:

ANALISIS GENERICO

CAPÍTULO 1. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS: PERSPECTIVA TEORICA

1. INTRODUCCIÓN

En la Primera Parte de esta investigación, dedicada a la Responsabilidad Social de la Empresa vamos a exponer los siguientes aspectos:

-Identificación de la responsabilidad empresarial ante los distintos grupos de interés y ante la colectividad en su conjunto (Responsabilidad Social Corporativa). Es decir, determinación del concepto de RSC y delimitación del espacio específico de las actuaciones de RSC.

-Descripción de los elementos conceptuales que configuran el paradigma de la RSC en el plano teórico. Dentro del amplio número de cuestiones que constituyen su marco teórico, trataremos de algunos de sus elementos clave y de las teorías que explican este fenómeno, mostrando en síntesis los principales patrones de comportamiento empresarial.

-Efectos de la aplicación de la estrategia de RSC, en donde se analizará la posible relación entre las actuaciones de RSC realizadas por la empresa y los resultados financieros alcanzados (en su doble versión de rentabilidad e igualmente de sus efectos sobre la cotización de sus acciones), así como la incorporación de la RSC a la estrategia empresarial y el papel de los poderes públicos ante la RSC.

-Exteriorización de las actuaciones de RSC, o sea, descripción de los mecanismos informativos en los que se revelan, de forma cualitativa y cuantitativa, las acciones de RSC desarrolladas por la empresa y los resultados publicados en los Informes de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC) y Memorias de Sostenibilidad (MS).

2. CONCEPCIONES SOBRE LA EMPRESA MODERNA Y SU RESPONSABILIDAD

2.1. La concepción tradicional de la empresa: la empresa “unitaria” (enfoque *Shareholder*)

En la economía de mercado la idea tradicional es que la empresa pertenece a sus propietarios y que éstos tienen el poder de decisión. En consecuencia, se considera que la finalidad principal de la empresa se identifica con los intereses de sus propietarios. Por ello su responsabilidad se centra exclusivamente en la satisfacción sus intereses.

La eficiencia de la actuación de la empresa, según esta concepción, se basa exclusivamente en los objetivos financieros de los propietarios, esto es, en uno solo de los grupos de interés que hacen posible su supervivencia y expansión. De esta manera los intereses de los demás (trabajadores, clientes, proveedores, prestamistas y la propia colectividad) quedarían suficientemente cubiertos por las leyes y contratos que vinculan a los grupos de interés con la empresa.

La eficiencia empresarial se identificaría en el modelo de libre empresa (análisis marginalista) con la consecución de los máximos beneficios posibles. Más tarde se reformuló este concepto con bases más realistas como la obtención de beneficios satisfactorios dentro de un nivel de riesgos compatibles con la supervivencia y expansión, o también como la maximización del valor de mercado o de las acciones para los socios. Estas ideas están más de acuerdo con el contexto en el que operan las empresas y con el comportamiento real que han adoptado a partir de la separación entre propiedad y administración: Berle y Means (1932), Burnham (1941), Galbraith (1969).

Esta concepción clásica de la empresa “unitaria”, es decir, concebida para los intereses de su propiedad (óptica de los *shareholders*), con responsabilidad sólo ante los accionistas, se expresa claramente, por ejemplo, por Milton Friedman en su obra *Capitalismo y Libertad*: “El que nuestros dirigentes de empresa aceptaran la idea de que les corresponde una responsabilidad social que no sea obtener el mayor beneficio posible para sus accionistas, sería

tanto como socavar los cimientos de nuestra sociedad libre y sería una doctrina socialmente subversiva”, o como ha dicho al respecto A. Cuervo (2003), en los planteamientos de este tipo “se parte del supuesto implícito de que la empresa no tiene otras obligaciones con los grupos que componen la sociedad, a excepción de los accionistas, más que las que describen los contratos y las leyes”.¹

Por otra parte, en los planteamientos de la economía liberal, en los que surge esta idea de la empresa, sólo se computan costes y beneficios privados, o lo que es lo mismo, con relación a la actuación de las empresas, como señala K. William Kapp (1966: p.22): “se considera axiomático que los gastos empresariales y los rendimientos privados constituyen una medida adecuada de los costes y beneficios de las actividades productivas”. En otras palabras, la concepción unitaria de la empresa acepta implícitamente esta idea de la economía liberal, de que las repercusiones de la actuación de la empresa quedan perfectamente recogidas en el sistema de precios, por el consumo de sus factores o inputs (costes empresariales) o por la venta de sus bienes y servicios o outputs (ingresos empresariales). A eso quedarían reducidos los efectos de su comportamiento.

La concepción tradicional de la empresa “unitaria” ignora así las “externalidades” (economías y deseconomías externas) que acompañan inevitablemente a sus acciones (o incluso a sus omisiones) y que se producen en distintos planos con distinta intensidad, sobre todo cuando se trata de las grandes empresas. Estos efectos se traducen en “costes e ingresos sociales”, que no se recogen en cifras contables, pero que repercuten en la colectividad.

Estos efectos externos y la información pública de ellos quedarían por tanto fuera de la responsabilidad de las empresas. Su eficiencia se circunscribiría a los intereses de sus accionistas. En palabras de A. Cuervo (2003: p.109): “lo que privadamente es más beneficioso, no es necesariamente más beneficioso socialmente y a la inversa.”

¹ Eficiencia y responsabilidad..., p.101. La cita de Friedman está tomada de este mismo trabajo.

Por otra parte, los presupuestos clásicos de la empresa parten de un régimen de competencia perfecta, donde ningún agente empresarial tiene poder de decisión para fijar los precios en los mercados, ni como demandante de factores, ni como oferente de sus productos. El concepto de eficiencia empresarial medido a través del sistema de precios, bajo el régimen de competencia perfecta y expresado por los resultados podría tener sentido dentro del funcionamiento automático del libre mercado, pues produciría una asignación eficiente de recursos para toda la sociedad.

Ahora bien, un entorno económico con concentración del poder de actuación a favor de unas pocas grandes compañías ofrece un panorama bastante habitual de rasgos fuertemente oligopolísticos o incluso monopolísticos. En suma, los objetivos de la propiedad entrarían en colisión, desde esta relación de poder desigual, con los objetivos de otros grupos de interés, provocando malestar. Esto podría desequilibrar incluso el normal funcionamiento de la empresa, entendida como coalición de intereses de diversos estamentos donde se debe guardar el debido equilibrio entre los intereses de todos ellos.

Es así como la noción clásica de empresa equivalente al capital-propiedad, con responsabilidad exclusiva ante éste y orientada a la máxima consecución de sus intereses financieros, podría resultar incluso contraproducente para los propios intereses a largo plazo de sus propietarios, si no se legitima la acción de la empresa ante los demás grupos y ante la comunidad.

2.2. La concepción moderna de la empresa: la empresa “pluralista” con Responsabilidad Social (enfoque *Stakeholder*)

La nueva concepción sobre la empresa de negocios va ligada al nuevo marco económico, político y social que surge a partir del desarrollo socioeconómico en los principales países del mundo tras la Segunda Guerra Mundial. Se manifiesta en la profundización de los derechos democráticos y sociales de amplias capas de la población, en el aumento de su capacidad de negociación y de crítica ante la actuación de grandes empresas, en muchos casos de dimensión internacional o mundial. Aparecen, por ejemplo, preocupaciones importantes como el desarrollo sostenible, el agotamiento de los recursos naturales, los efectos ambientales, que

suponen la incorporación de aspectos éticos junto a los objetivos materiales tradicionales en la estrategia y prácticas de actuación de las empresas.

En definitiva, pueden citarse algunos factores destacados del nuevo marco de la empresa, como son el peso de las grandes empresas y la concentración del poder económico, la separación entre la propiedad y la administración, la presión de las organizaciones que representan los intereses de distintos grupos (sindicatos, organismos de defensa de los consumidores, de pequeños accionistas, grupos ecologistas, defensores de los derechos humanos y de unas relaciones comerciales más justas), la producción y el consumo en masa con su repercusión en el agotamiento de los recursos naturales no renovables y en la sostenibilidad. Estos factores exigen un replanteamiento del papel tradicional de la empresa. Se produce un importante giro en los objetivos y la responsabilidad de las empresas de nuestro tiempo, en particular las que integran el llamado sistema corporativo de grandes compañías, buena parte de ellas con implantación internacional.

El cambio del paradigma clásico del comportamiento empresarial supone una importante evolución ideológica desde la concepción de empresa “unitaria”, con responsabilidad ante los accionistas –óptica de *shareholders*- hacia la nueva concepción de empresa “pluralista”, con responsabilidad ante los distintos grupos de interés –óptica de *stakeholders*- y ante la colectividad. Se resume en la expresión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Conviene destacar que este proceso hacia el nuevo paradigma de la RSC ha tenido varias fases. Hubo una primera etapa de emergencia, alrededor de los años 70, que se resume en la corriente llamada del Balance Social en el área continental europea y que en el área anglosajona apareció con el nombre de Auditoría Social (Social Audit), como se denominaba la responsabilidad social de las grandes compañías (Chevalier, 1976 y Abt, 1981)².

Se creyó al principio que el nuevo paradigma de la RSC de las corporaciones de gran tamaño acabaría extendiéndose como práctica habitual. Pero, sin embargo, se entró en una fase de olvido, pues desaparecieron las prácticas informativas de presentación de los documentos de RSC. Igualmente el tema perdió interés dentro de la bibliografía sobre la empresa (económica

² Puede verse la síntesis de esta nueva corriente en E. Bueno (1994: pp. 252-256)

y sociológica). Probablemente, el resurgimiento de las posiciones clásicas del capitalismo liberal en los principales países del mundo (gobiernos conservadores en USA y en UK) contribuyó a este abandono transitorio de la idea de la RSC de las empresas.

La cuestión volvió a resurgir en la década de los noventa. Pero ahora, por la importancia que ha adquirido, parece que ya tiene una implantación más duradera. Las antiguas denominaciones del Balance Social o de la Auditoría Social parecen olvidadas, puesto que ahora se presentan con el nombre de RSC y de IRSC, o con otra denominación actual (Informe de Sostenibilidad o de Desarrollo Sostenible...). También hay otros cambios en los documentos que se presentan. Algunos han desaparecido o se han reducido (p.e. estado del excedente de productividad, valor añadido, información relativa al personal) Pero, en cambio, otros que entonces apenas aparecían, porque en aquellos tiempos no había sensibilidad por estas cuestiones (p.e. acciones filantrópicas o de mecenazgo, cuestiones medioambientales, conductas empresariales de tipo ético) han cobrado mucha importancia en nuestros días. Ahora bien, las ideas fundamentales de la RSC son fundamentalmente iguales o muy parecidas.³

Hay que señalar, como ya se ha indicado, que el nuevo paradigma de la RSC no elimina el paradigma clásico de la búsqueda de objetivos financieros para los propietarios de la empresa, sino que ofrece una dimensión complementaria. En efecto, incluye en los objetivos empresariales los beneficios de los accionistas (o la creación de riqueza para éstos, por ejemplo, a través de la cotización de las acciones) y también un conjunto de elementos que responden a las aspiraciones de los demás grupos de interés. Estos forman parte de lo que hoy se entiende por empresa, es decir, una coalición de diferentes grupos con intereses a veces incluso contrapuestos, que son necesarios para que la organización pueda desarrollar sus metas de supervivencia y crecimiento, dentro de un esquema ético de comportamiento y responsabilidad frente a la colectividad, y con proyección de futuro, es decir, responsabilidad universal e intergeneracional (desarrollo sostenido respetando el medio ambiente y la conservación de los recursos no renovables).

³ Para más detalles de la evolución histórica de la RSC puede verse también, por ejemplo: A. Berthoin, M. Dierkes, K. McMillan & L. Martz (2002). También en A. B. Carroll (1999: pp. 268-295).

De esta manera, la opinión pública valora de manera más completa a las grandes corporaciones que no tienen en cuenta sólo los objetivos pecuniarios de los propietarios, sino también los del resto de los grupos de interés. También lo hará si se incorporan las aspiraciones y valores de contenido ético que las sociedades modernas reclaman, e incluso si se establece un nuevo modelo de gobierno corporativo que dé entrada a los distintos grupos de interés, según sostienen determinados autores que defienden este nuevo modelo de la empresa pluralista (*stakeholders*).⁴

En último término, estas empresas con mejor imagen social seguramente obtendrán ventajas competitivas en la prestación de sus bienes y servicios, favoreciendo así el objetivo de las empresas en el modelo de economía de mercado de obtener excedentes de renta y de riqueza para sus accionistas.

En resumen, en esta nueva propuesta de la RSC para las grandes compañías que cotizan sus títulos en los principales mercados financieros, han concurrido al menos dos corrientes ideológicas:

1^a) La gran empresa moderna concebida como coalición de intereses de los distintos grupos (externos e internos) que posibilitan su actuación y el desenvolvimiento de sus negocios.

Se trata de una corriente académica, representada por las aportaciones, dentro de la teoría de la empresa, de las llamadas posturas conductistas en la formación de los objetivos de la gran empresa. Estos se perfilarían a través de la negociación con los distintos grupos tratando de equilibrar de modo satisfactorio los intereses y aspiraciones de todos y no sólo los de sus accionistas. En esta corriente se situarían Cyert y March (1963), Simon (1947) o Boulding (1953 y 1962), con sus planteamientos de las decisiones de racionalidad limitada, de las conductas no maximizadoras sino satisfactorias dentro de un equilibrio razonable de los intereses de los distintos grupos, y también con sus críticas a la noción clásica de la eficiencia empresarial ligada supuestamente con la rentabilidad de los propietarios.

⁴ Puede verse al respecto la síntesis muy clara de J. M. Rodríguez Fernández (2005). También, la monografía (2003) del mismo autor.

2ª) La conciencia colectiva de que las grandes organizaciones pueden producir efectos externos sobre el medio ambiente y sobre los recursos limitados no renovables. Del mismo modo la sensibilidad por las cuestiones éticas que han de estar presentes en la conducta de las grandes corporaciones, como el comercio justo, la no explotación de grupos humanos, la contribución al desarrollo de países atrasados, acciones de mecenazgo, investigación, etc. Esta corriente se encuentra reflejada en las siguientes palabras de A. Cuervo (2003: p.114): “Si la empresa es un factor clave de nuestra vida, tal como se desenvuelve en la actualidad y como se proyecta hacia un futuro próximo, se debería exigir que la alteración de valores que produce tenga un planteamiento no estrictamente vinculado a la búsqueda de su racionalidad, sino a un deseo de participar en la racionalidad del sistema económico admitido por la sociedad, dado que se beneficia a todos los que en él participan”.

La confluencia de estas dos corrientes forma el perímetro de la RSC que rige provisionalmente en un momento dado, como paradigma generalmente compartido de este tipo de responsabilidad⁵. Más allá de esta dificultad de fijar el perímetro de la responsabilidad social del sistema corporativo en un lugar y momento concretos, lo que es seguro es que el concepto tradicional de la empresa “unitaria” (orientada exclusivamente a satisfacer los intereses pecuniarios de accionistas) ha quedado anticuado por insuficiente y no adaptado a la realidad económico-social de nuestra época y ante lo que verdaderamente representa la gran empresa moderna. En palabras de Alain Touraine: “una empresa es una institución social que persigue unos fines que valora la sociedad, pero regida de una manera privada”.⁶

- Síntesis comparativa de los rasgos significativos de las dos concepciones acerca de la empresa:

Para concluir este apartado, sintetizamos los rasgos distintivos de los dos enfoques de la empresa en su evolución histórica, en relación con la idea de responsabilidad y su expresión sobre los objetivos empresariales.

5 “Una misma actividad puede ser considerada socialmente responsable en un momento y un conjunto de circunstancias culturales o sociales y socialmente irresponsable en otro tiempo, lugar y circunstancia”. (Cuervo, 2003: p. 107).

6 Racionalidad y política en la empresa. Artículo incluido en la obra colectiva dirigida por F. Bloch-Lainé & F. Perroux (1970: p. 224).

Concepción de la “empresa unitaria” (óptica de los accionistas o de *shareholders*).

Resalta estas notas esenciales:

- La empresa pertenece a los aportantes de capital (socios o propietarios).
- El objetivo básico es el de la obtención de beneficios para los propietarios (máximos o satisfactorios).
- Responsabilidad de la empresa ante los propietarios, excluyéndose la responsabilidad ante otros grupos de interés (*stakeholders*) y ante la colectividad en su conjunto.
- Repercusión en la información pública: sólo se suministra la información relativa a los estados financieros tradicionales (balance, cuenta de pérdidas y ganancias...), orientada a evidenciar los resultados de los propietarios de la empresa (*financial performance*).
- No se suministra información sobre otras incidencias derivadas de la actividad empresarial.

(b) Concepción de la “empresa pluralista” (óptica social o de *stakeholders*).

Resalta estas notas esenciales:

- El capitalismo moderno de base corporativa (grandes empresas) muestra la insuficiencia de esta idea de empresa (obtención de beneficio para los propietarios y responsabilidad exclusiva ante éstos).
- Empresa como ente complejo: coalición de distintos grupos con intereses contrapuestos (propietarios, prestamistas, trabajadores, proveedores, clientes, Administración Pública....) a los que debe responder la empresa buscando un equilibrio satisfactorio para todos ellos.
- La actuación empresarial no sólo afecta a los diferentes grupos de interés (*stakeholders*), sino que tiene proyección sobre la sociedad en general (generadora de economías y deseconomías externas de distinto tipo) y, en particular, incidencia sobre el medio ambiente y el desarrollo sostenible.
- La eficacia y eficiencia de la actuación empresarial se mide no sólo en función de objetivos materiales (cantidad de productos y servicios, beneficios...), sino que han de tenerse en cuenta otros aspectos que inciden sobre la calidad de vida del hombre y de la sociedad.

- La responsabilidad de la empresa no es sólo ante sus propietarios, sino ante el resto de los grupos de interés y ante la sociedad en general (RSC), debiendo tener presente los objetivos y aspiraciones de todos ellos para, en equilibrio satisfactorio con los objetivos de sus propietarios, favorecer su supervivencia y expansión.
- Repercusión de la RSC en la información pública empresarial: no basta con la información contable tradicional, sino que hay que suministrar información voluntaria de las diferentes actuaciones llevadas a cabo en materia de RSC, en documento aparte anual IRSC, en particular para las sociedades cotizadas.
- La RSC debe ser gestionada conjuntamente con la actividad económica de la empresa, a modo de política complementaria.
- La RSC debe fusionarse con la gestión económica, social y medioambiental, informando las decisiones empresariales. En este caso, la gestión queda adjetivada por lo “socialmente responsable”.

3. EL PARADIGMA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC): ELEMENTOS CONCEPTUALES

3.1. El concepto de Empresa Socialmente Responsable

La empresa socialmente responsable es aquélla que dentro de su estrategia de negocio no incluye sólo las dimensiones que conducen a objetivos financieros de interés para sus propietarios, sino que también incorpora objetivos sociales y medioambientales. Incluso introduce elementos de comportamiento ético que interesan a los distintos grupos de interés relacionados directamente con la actividad de cada empresa concreta y con los intereses de la colectividad, no sólo la de su entorno natural sino incluso en su dimensión mundial, a favor de un desarrollo sostenible de la propia empresa y de la colectividad nacional e internacional.

Según A. Garrigues (2005: pp. 11-12): “El término *empresa responsable* en la sociedad actual centra su atención en la satisfacción de las necesidades reales de los grupos de interés mediante la integración de forma voluntaria, entre otros, de las preocupaciones sociales y medioambientales de los mismos en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con los diferentes interlocutores. La empresa responsable sabe que debe velar por el cuidado de su

mercado y que tan importante para su permanencia a largo plazo es la generación de capital económico como la creación de valor social y medioambiental”.

Por su parte, la Fundación Ecología y Desarrollo (2004)⁷, apuntando más bien a los aspectos operativos unidos a esta noción, señala que “las organizaciones (empresariales) ejercen su responsabilidad social cuando prestan atención a las expectativas que tienen sus diferentes grupos de interés (accionistas, inversores, empleados, socios, clientes, proveedores, comunidades locales, medio ambiente). La adopción de criterios de responsabilidad social en la gestión empresarial es un proceso que entraña tres actividades: 1) la formalización de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económico, ambiental y social; 2) la transparencia informativa sobre los resultados alcanzados en cada ámbito; 3) el escrutinio externo de los resultados”.

El movimiento de los núcleos activistas en la sociedad civil ha sido muy importante para exigir conductas socialmente responsables a las grandes empresas. También ha sido un elemento clave para la protección de los intereses de la colectividad o de determinados grupos a favor de causas generales como el desarrollo sostenible⁸, la defensa de los derechos humanos y de la naturaleza. En todo caso, las organizaciones activistas están constituyendo un factor clave para el surgimiento de una nueva cultura empresarial que sería el comportamiento socialmente responsable. Este se está generalizando, así como también su consecuencia externa natural de ofrecer información pública fiable de las actuaciones y resultados alcanzados por las empresas en sus distintas acciones de RSC.

7 Las Organizaciones de la sociedad civil y la Responsabilidad Social Corporativa. Algunos casos destacables. (2004: p.13).

8 Un concepto macroeconómico de desarrollo sostenible se encuentra en el Informe Brundtland (1987: p.29): “el proceso que permite satisfacer las necesidades actuales sin comprometer el derecho de las futuras generaciones a satisfacer las suyas propias”. Esta idea enlaza la necesidad de no agotar los recursos naturales no renovables, mantener el equilibrio ecológico y la habitabilidad del planeta

- Principales enfoques de la RSC

Lo que hoy entendemos por Responsabilidad Social de la Empresa, se ha ido formando en torno a distintos puntos de vista con peculiaridades propias.

La idea de responsabilidad social de las empresas es un concepto que ha ido surgiendo incluso en contra de lo que se consideraba como el axioma del comportamiento neoclásico de la empresa (maximización de los beneficios), por lo que ha tenido que surgir en contra de lo que se consideraba lo ortodoxo en el comportamiento empresarial. Además, el concepto de responsabilidad social ha ido evolucionando con el tiempo, es decir, se ha ido perfilando ante las circunstancias cambiantes del entorno económico, social, medioambiental y político en el que operan las empresas, incluso ante una estructura empresarial y ante un escenario de la competitividad que ha cambiado en pocos años (por ejemplo, el escenario actual de la competitividad global y el predominio de las grandes corporaciones). Todos estos factores explican que sea difícil encontrar un concepto único de lo que debe entenderse que es la RSC. No es extraño por eso que en la propia concepción de la RSC puedan apreciarse diferentes enfoques.

Carroll (1979: pp.497-499)⁹, partiendo de una revisión de la literatura especializada, hizo una síntesis de los principales enfoques en torno al significado de la responsabilidad social de las empresas, señalando una escala de nueve posiciones diferentes:

1. Maximización de beneficios (M. Friedman, 1962): La única y verdadera responsabilidad social de las empresas es producir bienes y servicios para la sociedad obteniendo por esta actividad el máximo beneficio posible para sus propietarios o accionistas.
2. La responsabilidad social de las empresas se refiere a las decisiones y acciones que toman los empresarios por razones que, al menos en parte, van más allá de su interés económico directo (K. Davis, 1960). La responsabilidad social de las empresas se refiere generalmente a objetivos o motivos que deberían ser tenidos en cuenta por las empresas, además de los que forman lo esencial de su quehacer que se refiere a la obtención de resultados por su actuación

⁹ Posteriormente el propio Carroll (1991 y, muy especialmente, 1999: pp. 268-295) ofrece una versión mucho más detallada y más actualizada sobre enfoques de la RSC teniendo en cuenta la bibliografía sobre la materia.

económica (J. Backman, 1975). Por lo tanto, según este punto de vista, la responsabilidad social incluiría además de las cuestiones económicas y legales y, por tanto, de cumplimiento obligatorio, ciertas obligaciones de carácter voluntario.

3. Aunque lo primordial para las empresas es desarrollar de modo eficiente sus actividades económicas dentro del marco legal correspondiente, la idea de responsabilidad social implica que la empresa no sólo tiene obligaciones económicas y legales, sino también tiene algunas responsabilidades sociales que van más allá de tales obligaciones (J. McGuire, 1963).

4. La responsabilidad social de la empresa está formada solamente por aquellas acciones tomadas por ésta de carácter puramente voluntario y altruista (H. Manne & H.C. Wallich, 1972).

5. El concepto de responsabilidad social de las empresas es un espacio continuo de responsabilidades que va desde las tradicionales responsabilidades económicas de la producción y distribución de bienes y servicios, a las responsabilidades legales dictadas por el gobierno y al área de las acciones puramente voluntarias donde estarían también, por último, las expectativas sociales que van más allá de la realidad. (G. Steiner, 1975).

6. El enfoque de los tres círculos concéntricos propuesto por la CED (Committee for Economic Development, 1971) engloba el conjunto de las acciones o actividades económicas y no económicas que forman el espacio completo de su responsabilidad social: a) círculo interior (incluye las responsabilidades básicas relativas a la ejecución eficiente de la función económica - producción, empleo y crecimiento económico); b) círculo intermedio (responsabilidad del ejercicio de la referida función económica con una concienciación sensible de los valores y prioridades sociales cambiantes - por ejemplo: respecto a la conservación medioambiental, relaciones con el personal...); c) círculo exterior (subraya las nuevas y no bien definidas responsabilidades emergentes que las empresas deberían asumir para llegar a estar más ampliamente involucradas en la mejora activa del entorno social. Se referiría a la contribución de las empresas a la resolución de los principales problemas sociales tales como la pobreza o los desastres urbanos). En una línea similar puede considerarse la posición mostrada por Davis y Blomstrom (1966).

7. Cuando la gente habla de responsabilidad social de las empresas está pensando en los problemas que éstas plantean a la sociedad en su más amplio sentido, así como los principios éticos que deben gobernar las relaciones entre la empresa y la sociedad. (R. Eells & C. Walton, 1961)

8. La responsabilidad social se refiere a determinadas actuaciones que hacen las empresas, asignando recursos para ello, sobre determinados problemas que ocurren en la sociedad y que ciertas empresas deciden voluntariamente contribuir a su mejor resolución, tales como problemas de contaminación, de pobreza y de discriminación racial (R. Hay, E. Gray & J. Gates, 1976).

9. Partiendo de que responsabilidad implica la idea de obligación, lo cual chocaría con la idea de voluntariedad que parece consustancial con las actuaciones de RSC de las empresas, de aquí que distintos autores hayan preferido hablar de responsabilidad social para las actuaciones estrictamente económicas de las empresas, utilizando el término de sensibilidad o respuesta social de las empresas (*corporate social responsiveness*) para las actuaciones netamente voluntarias que las empresas realizan en relación con distintas cuestiones de índole social por razones meramente éticas, filantrópicas o con objetivos estrictamente altruistas. Así, R. Ackerman & R. Bauer (1976): la respuesta a las demandas sociales es mucho más que decir lo que hay que hacer, significando lo que la sensibilidad de la gestión de una empresa ha decidido que tiene que hacer (*social responsiveness*).

En esta misma línea podría situarse a S. Sethi (1975) con su esquema de los tres estadios para clasificar la adaptación del comportamiento empresarial a las necesidades sociales: (1) obligación social (*social obligation*): comportamiento empresarial que da respuesta a las fuerzas económicas de los mercados y que cumple con las obligaciones legales que regulan la actuación empresarial; (2) responsabilidad social (*social responsibility*): llevar el comportamiento empresarial hasta un nivel en el que éste guarde congruencia con las normas, valores y expectativas sociales prevalecientes; (3) respuesta social (*social responsiveness*). Lo que es importante no es cómo deberían las empresas responder a las presiones sociales, sino cómo debería ser su papel a largo plazo, señalando que éste debe ser prospectivo, anticipatorio o preventivo, es decir, las empresas deberían anteponerse a lo que podrían ser las futuras demandas sociales de los grupos de interés y de la colectividad.

- La cuestión terminológica

Aunque hoy se emplean diferentes denominaciones, como responsabilidad social de la empresa, desarrollo sostenible de la empresa, empresa sostenible o sostenibilidad empresarial, empresa ciudadana, es sobre todo Responsabilidad Social Corporativa (RSC) la denominación más generalizada. Es evidente que no todas estas denominaciones son equivalentes, pero no corresponde aquí entrar a analizar detalladamente esta cuestión¹⁰. Vamos a utilizar la denominación RSC, que es la más utilizada en la práctica.

En todo caso, aunque se acepte la denominación RSC por razones pragmáticas, hay que coincidir con Sethi (1975: p.58) en que este término ha sido utilizado en tantos contextos que puede significar cosas incluso contrapuestas para distintas personas según la posición en que se encuentran (directivos empresariales, grupos de activismo social, reguladores públicos, académicos...). Esto provoca una cierta sensación de confusión con respecto a lo que es la RSC, su espacio natural¹¹ y sobre todo lo que pueden ser las consecuencias e impactos que pudieran derivarse de este paradigma de la llamada empresa con comportamiento socialmente responsable ante el conjunto de los grupos de interés y ante la propia colectividad.

- Definición de RSC

Aunque se acepta que lo que debe entenderse por RSC tiene unos márgenes de ambigüedad, exponemos algunas definiciones más representativas de la doctrina especializada en el tema, y también de las instituciones u organismos reguladores¹², donde se corrobora lo señalado por Sethi:

10 Simplemente nos limitamos a señalar que la idea del desarrollo sostenible nos parece de menos alcance que la de RSC. Por ello, tampoco nos parece muy adecuada la denominación de Memoria o Informe de Sostenibilidad de la empresa que utiliza la GRI (Global Reporting Initiative), sino que nos parece más acertada la denominación de Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC). Sobre la “empresa ciudadana” o “ciudadanía empresarial” puede consultarse: J.M. Rodríguez Fernández (2005: pp. 13-14).

11 En el epígrafe siguiente intentamos identificar lo que es el espacio propio de las actuaciones de RSC de una empresa, de acuerdo con las teorías principales.

12 Queremos señalar que existen casi tantas definiciones como autores. Por ello, aquí nos limitamos a ofrecer una síntesis sobre la empresa “pluralista” (óptica de stakeholders). Por otra parte, la mayoría de las definiciones coinciden lógicamente en lo sustancial, por lo que no es fácil encontrar diferencias de relieve entre unas definiciones y otras. En Carroll (1999: 268-295) puede encontrarse una larga lista de definiciones de RSC que han mantenido los principales especialistas en la materia. Estas definiciones muestran también la evolución temporal que se ha producido en el medio siglo de historia aproximadamente de la RSC.

- Definiciones de autores

Carroll (1999)¹³: “la RSC implica la dirección de una empresa de tal manera que sea económicamente rentable, cumplidora de las leyes, ética y socialmente colaboradora. Ser socialmente responsable significa por tanto que la rentabilidad y el cumplimiento de las leyes son los requisitos primeros y principales para poder hablar sobre la actuación ética de la empresa y el alcance de su ayuda a la colectividad en donde está instalada, sus contribuciones en definitiva de dinero, tiempo y recursos humanos. En consecuencia, la RSC se compone de cuatro partes: económica, legal, ética y voluntaria o filantrópica”.

Hopkins (2004: p.1) sostiene que “la RSC tiene como meta mantener un comportamiento ético o un trato responsable con los distintos grupos de interés que confluyen en la empresa. Trato ético o responsable hacia sus grupos de interés significa actuar con ellos de una manera considerada aceptable en los países civilizados. Lo social incluye la responsabilidad económica. Hay grupos de interés internos o dentro de la empresa y externos o fuera de la empresa. El medio ambiente natural también debe considerarse un grupo de interés. El objetivo de la responsabilidad social de la empresa en su sentido más amplio es crear los más altos niveles de vida, preservando la rentabilidad de la empresa, para las personas de dentro y de fuera de la empresa. Por consiguiente, RSC significa comportamiento ético de la empresa hacia sus distintos componentes o grupos de interés”.

Fox, Ward y Howard (2002: p. iii), por su parte, exponen dos nociones de la RSC: a) estricta o de corto alcance: “son las actividades empresariales que van más allá de lo que es preceptivo; b) extensa o lata: es el conjunto de los compromisos potenciales que puede asumir una empresa con relación al desarrollo sostenible.”

13 Hemos tomado esta definición de un trabajo suyo que no hemos podido consultar: Corporate Social Responsibility: Will industry respond to cutbacks in social program funding?. Vital speeches of the day, 49 p.604. Se encuentra citado por el propio autor en su artículo de (1999: p. 286) que hemos consultado y recogemos en la bibliografía final.

- Definiciones institucionales

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) (2000: p.8) define la RSC como:” El compromiso continuo de la empresa a actuar de forma ética, para contribuir al desarrollo económico, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de sus empleados y familias, así como también de la comunidad local y de la sociedad en su sentido más amplio.”¹⁴

Business for Social Responsibility (BSR): La RSC es un “sistema de toma de decisiones de la empresa de negocios vinculada a valores éticos, al cumplimiento de los requerimientos legales y al respeto a las personas, a las colectividades y al medioambiente.”¹⁵

Por su parte, el Libro Verde de la UE. *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* (2001: párrafo 20) señala que la mayor parte de las definiciones la RSC de las empresas entienden este concepto como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores.”

En España, debemos destacar el esfuerzo normalizador sobre la RSC emprendido por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). En tal sentido, en su primer documento: Marco Conceptual de la Responsabilidad Corporativa (2004), figura una exposición bastante prolija en detalles respecto al concepto y definición de la RSC:

- Concepto

- La RSC representa el compromiso con la organización como conjunto de personas que interactúan en la sociedad, tanto desde el punto de vista de su propia composición elemental (suma de individuos sociales) como desde la óptica de miembro integrante de un sistema social (empresa ciudadana), caracterizada por su contribución a la sociedad.

14 Corporate social responsibility: Making good Business sense. p. 8

15 Tomada de S.Aronson & J. Reeves (2002a: p.2).

- La aceptación de esta composición social y el compromiso con unos valores sociales induce un comportamiento empresarial coherente con sus planteamientos, que va más allá del objetivo básico de obtener beneficio económico, necesario para su supervivencia.
- La RSC asume el principio de que las organizaciones tienen en las personas su origen y fin esenciales. Estas se organizan en diversos grupos de interés, con distintas peculiaridades.
- La misión de la RSC es la mejora de la sociedad, a través del desarrollo de las personas que la componen y el cuidado por el medio ambiente.
- La RSC contempla el impacto de la empresa en su triple dimensión: económica, social y medioambiental. Sus objetivos principales son el desarrollo sostenible y generación de valor para todos los grupos de interés en el largo plazo.

- Definición de RSC

- La RSC es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia sus personas y grupos sociales con quienes interactúan.
- La RSC centra su atención en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés a través de determinadas estrategias, cuyos resultados han de ser medidos, verificados y comunicados adecuadamente.
- La RSC va más allá del mero cumplimiento de la normativa legal establecida y de la obtención de resultados exclusivamente económicos a corto plazo. Supone un planteamiento de tipo estratégico que afecta a la toma de decisiones y a las operaciones de toda la organización, creando valor en el largo plazo y contribuyendo significativamente a la obtención de ventajas competitivas duraderas.”

3.2. Delimitación del espacio de la RSC

¿Cuál es el espacio específico correspondiente a las actuaciones o acciones/omisiones que pertenecen a la esfera estricta de la RSC?

Para delimitar el espacio de la RSC hay que apoyarse en la motivación que está detrás de las actuaciones empresariales. De forma esquemática se pueden diferenciar dos tipos de motivaciones de las acciones empresariales, según sus objetivos:

1) Las que responden a la óptica motivacional clásica de la empresa de negocios (enfoque de los *shareholders*), es decir, aquellas acciones que buscan el interés financiero de los propietarios de la empresa o de “maximización de los beneficios” para éstos según la concepción microeconómica clásica.

2) Las que responden a la óptica de empresa socialmente responsable frente al conjunto de los grupos de interés y ante la colectividad (enfoque de los *stakeholders*), es decir, aquellas acciones que buscan o persiguen satisfacer de forma equilibrada el interés de los diversos grupos o partícipes en la empresa, incluida la colectividad.

Pero el problema radica precisamente en que no siempre todas las actuaciones empresariales se presentan como acciones puras de un tipo u otro, sino que hay acciones complejas, en las que se pueden encontrar ingredientes de un tipo y de otro. Estas son las que hacen muy difícil delimitar el espacio natural de la RSC en términos teóricos y sobre todo prácticos.

A nivel intuitivo lo que esté más allá del cumplimiento de la ley es lo que en sentido estricto sería el verdadero espacio en donde se encontrarían las acciones de RSC, es decir, un espacio voluntario y, estas acciones deberían pertenecer al territorio del comportamiento ético empresarial.

Un planteamiento más riguroso se encuentra en la bibliografía sobre el tema. Se observa que el espacio de la RSC se ha basado principalmente en el criterio motivacional, más que en la apariencia externa de unas acciones empresariales u otras, puesto que la presentación de ciertas acciones con rasgos aparentemente sociales podría encubrir objetivos financieros del negocio.

El criterio motivacional que impulsa las acciones (altruistas) es la nota más determinante de las actuaciones de RSC. Pero también hay que considerar otros factores secundarios para llegar a una identificación más precisa: su carácter puramente voluntario, la propia apariencia o calificación natural de las actuaciones en aspectos por ejemplo de naturaleza social y

medioambiental, o incluso la posible mejora por parte de las empresas de los topes legales en estas cuestiones. La delimitación del espacio de las acciones de la RSC no es por lo tanto una cuestión sencilla. Así se observa en los planteamientos de los especialistas:

a) El planteamiento de A.B.Carroll (1979: 497-505)

Define el espacio genuino de las acciones de RSC partiendo de la distinta naturaleza motivacional de las acciones empresariales. Establece para éstas una escala según su tipo de responsabilidad, descendente de acuerdo con su grado de imperatividad y también de acuerdo con su importancia respectiva. Distingue cuatro categorías o niveles de responsabilidad (expectativas de la colectividad o sociedad con respecto a las empresas en un momento y lugar dados):

1. Responsabilidad económica: la principal responsabilidad de la empresa es producir bienes y servicios para la sociedad en términos de utilidad económica satisfactoria, obteniendo por ello una remuneración o retribución financiera suficiente a los propietarios de la empresa, que permita su continuidad y expansión a lo largo del tiempo. Espacio que supone condición imperativa de subsistencia para la empresa, por lo cual las acciones y decisiones netamente económicas ocuparán lógicamente el mayor espacio de la vida de ésta.

2. Responsabilidad legal: la empresa en el desarrollo de sus actividades económicas del negocio debe cumplir las leyes y regulaciones preceptivas, generales o específicas, que rigen para ello. Espacio igualmente obligatorio para las empresas.

3. Responsabilidad ética: la empresa debe cumplir con las expectativas que los miembros de la colectividad donde opera tienen respecto a su comportamiento, yendo incluso más allá de lo establecido formalmente por las leyes. Espacio de naturaleza voluntaria y, por lo tanto, donde empieza el territorio de las acciones de RSC en sentido estricto.

4. Responsabilidad discrecional¹⁶: actuaciones absolutamente voluntarias realizadas por las empresas, que no obedecen a ninguna ley ni demanda social estructurada por parte de la colectividad, con las que intentan impulsar, mejorar o corregir en parte determinados aspectos de la vida social, o bien ayudar a determinados núcleos desfavorecidos. Serían acciones de pura filantropía, que obedecen a la sensibilidad individual que tengan los dirigentes de cada empresa con respecto a estas cuestiones. Es un espacio absolutamente voluntario y altruista de la actuación actuarial que constituye el núcleo más genuino de las acciones de RSC.

En la concepción de Carroll, las cuatro categorías de actuaciones integrarían el espacio completo de lo que llama la responsabilidad social de la empresa. Esta debe “abarcas las expectativas económicas, legales, éticas y discretionalas que la colectividad tiene sobre las empresas en un determinado momento”.¹⁷ Apunta también Carroll que determinadas acciones empresariales pueden tener rasgos complejos, o sea, pueden pertenecer a más de una de las categorías puras señaladas, así como que no son componentes autónomos o cerrados sino que muchas veces están interrelacionados. Asimismo, pueden ser cambiantes con el tiempo, o sea, evolucionar al compás de la dinámica social, de tal manera que lo que hoy es un mero comportamiento ético según los patrones sociales vigentes, más adelante podría ser reconocido como una exigencia legal regulada.

En todo caso, Carroll considera los espacios de la responsabilidad económica y de la responsabilidad legal como integrantes de las actuaciones imperativas de la empresa, separándolos de los espacios de la responsabilidad ética y discretional. Estos últimos constituirían las actuaciones voluntarias de la empresa. De esta manera se acerca a la idea más rigurosa de la RSC, que para Carroll y otros autores, encajaría dentro del concepto de sensibilidad o respuesta social corporativa (*corporate social responsiveness*)¹⁸. En ese sentido, la responsabilidad social de las empresas, en el sentido amplio del término que hace Carroll en su trabajo, abarca las cuatro categorías de las acciones que él enumera, mientras que, en sentido

16 Posteriormente Carroll (1991: pp. 39-48) cambió el término de discretional por el de filantrópica, sugiriendo que este término era más preciso para señalar la “empresa ciudadana” (*corporate citizenship*). Lo resume así: “la empresa socialmente responsable debe esforzarse en la obtención de beneficios, cumplir con la ley, ser ética y ser un buen ciudadano corporativo.” (p.43).

17 Carroll (1979: p. 500).

18 En 3.7.1. ampliamos más este concepto.

estricto, sólo cubre los espacios de las responsabilidades ética y discrecional o filantrópica (sensibilidad o respuesta social corporativa).

Resumiendo, la escala de las actuaciones empresariales que enuncia Carroll podría interpretarse así:

- Actuación mínima empresarial: estaría integrada exclusivamente por las acciones económicas o requeridas por la explotación del negocio (producir-distribuir bienes y servicios para la colectividad obteniendo por ello los máximos beneficios u objetivos financieros para los propietarios) y las actuaciones de cumplimiento de las exigencias legales establecidas para el desempeño de las acciones económicas del negocio. **Espacio amplio de la responsabilidad social de las empresas.**

- Actuación intermedia empresarial: cuando la empresa, junto a sus acciones económicas y legales, añade además las actuaciones que se derivarían de un comportamiento ético o con relación a lo que sería el cuadro de valores propios de la colectividad a la que pertenece. **Espacio semi amplio de RSC.**

- Actuación máxima empresarial: cuando la empresa además de lo anterior incorpora también determinadas acciones puramente voluntarias o discrecionales como respuesta a su dimensión puramente filantrópica o altruista. **Espacio estricto de RSC.**

b) El planteamiento de D.V. Baron (2001)

Delimita las acciones de RSC a partir de los planteamientos neoclásicos de la teoría económica sobre la empresa. En ese sentido, considera que la motivación de las acciones empresariales es el verdadero criterio que distingue las actuaciones de RSC. No tienen que serlo determinadas acciones de la empresa de carácter voluntario que aparentemente obedecen a objetivos de naturaleza social, o que van dirigidas a mejorar las aspiraciones de los grupos de interés, pero pueden ocultar los objetivos genuinamente económicos, favorables a sus propietarios. Se podría resumir su planteamiento en lo siguiente:

Tipos de acciones de RSC

1. Acciones aparentemente de RSC pero motivadas por razones “egoístas” o de defensa de los objetivos financieros de los propietarios. Habría dos variantes de este tipo de acciones:

a) Las que tienen, como reclamo, rasgos de comportamiento socialmente responsable, pero en el fondo pretenden mejorar el negocio de la venta de sus bienes y servicios, obteniendo así mayores beneficios para los propietarios.

Son acciones presentadas como de RSC, pero en realidad responden a la idea clásica de aumentar la cifra de beneficios para los accionistas de la empresa (o cualquier otro objetivo financiero: aumentar la cotización de sus acciones o la tasa de rentabilidad bursátil proporcionada por éstas), aunque esto no se perciba de modo visible. Se trata de acciones que aparentemente podrían contribuir a la distribución de la riqueza de la propiedad. Pero, en realidad, tratan de favorecer, con algunos llamamientos sociales, los objetivos financieros de los propietarios, abriendo nuevas líneas de negocio rentable (p.e. campaña en la que una entidad de crédito podría anunciar la entrega de cierta cantidad para vacunas en países del tercer mundo por cada cuenta corriente que se abra con domiciliación de nómina) o para mejorar la imagen de la empresa.

Por lo tanto, son en realidad acciones “oportunistas”, que se presentan de forma inteligente como acciones de RSC.

b) Las concesiones de la empresa a los diferentes grupos de interés, bien con carácter prospectivo, o bien de forma preventiva ante las demandas que éstos pudieran hacer y ante la presión de grupos activistas (p.e. si se piensa que la organización de defensa de los consumidores podría hacer una campaña contra la utilización de un envase más barato, pero con efectos perjudiciales para la salud, eso podría llevar a la empresa a sustituirlos por elementos menos agresivos, aunque fuesen más caros, sin variar el precio del producto). Estas respuestas estarían orientadas a evitar que los propietarios de la empresa pudieran sufrir daños financieros mayores si no sacrificaban algunos beneficios para atender a las peticiones de “actuación socialmente responsable”.

Aunque estas acciones podrían ser presentadas como de RSC, en realidad pretenden evitar que los grupos de presión “activistas” y otras organizaciones representen una amenaza para los objetivos de sus propietarios (caída de sus beneficios, de la cotización de sus acciones, de sus cifras de venta, de sus cuotas de mercado...), para los intereses de otros grupos que pueden resultar afectados indirectamente (empleados, proveedores...), para la imagen de la empresa e incluso para los miembros de la alta dirección que gobiernan y controlan *de facto* las grandes compañías.

2) Acciones genuinas de RSC, de carácter puramente voluntario y motivadas por razones exclusivamente “altruistas” (filantrópicas, de puro mecenazgo), donde no exista una recompensa visible para los recursos sacrificados por la propiedad, sino a lo sumo un componente intangible de una mejor imagen, que no implica de manera directa e inmediata una mejora de los resultados financieros de los propietarios.

c) El planteamiento de A. Calveras & J.J.Ganuza (2004)

Parten de la idea de que la visión neoclásica de empresa unitaria que persigue la maximización de los beneficios para los accionistas no es eficiente desde el punto de vista colectivo debido a los efectos negativos externos o “externalidades” que producen bastantes de sus acciones económicas. De hecho, estos representan costes explícitos o implícitos para distintos grupos de interés. La asignación eficiente de los recursos desde la teoría del bienestar social debe surgir desde la empresa *pluralista* o responsable frente a los grupos de interés y a la propia colectividad (*stakeholders*). Por ello, la gestión empresarial debería tener en cuenta los efectos externos negativos que puede causar su actuación sobre esos grupos y debería realizar “pagos” de satisfacción (internalización a través de costes o asignaciones a favor de los intereses de éstos). Así, esa redistribución del excedente empresarial, frente a la lógica de la empresa neoclásica, representaría una asignación mejor de los recursos para el conjunto social.

Los autores sostienen en definitiva que una gestión de *stakeholders* dentro del mundo empresarial (de empresa socialmente responsable o gestión empresarial “altruista”), supone una asignación más eficiente de los recursos para la sociedad, que una gestión de *shareholders* o de maximización de beneficios (de empresa responsable ante los propietarios o gestión empresarial “egoísta”).

Ahora bien, ¿qué son actuaciones socialmente responsables desde esta visión de la empresa pluralista o de los *stakeholders*? En otras palabras, ¿cuál debería considerarse el espacio propio de las actuaciones de RSC y cuáles deberían ser considerados espacios próximos o aparentes de actuaciones de RSC?. La tesis de los autores, coincidente en gran medida con la sostenida por Baron, es que hay que tener en cuenta dos factores: a) los resultados o las consecuencias de las actuaciones del comportamiento empresarial sobre los *stakeholders*; b) la motivación real de la empresa ante la puesta en práctica de determinadas actuaciones.

Su postura es que sólo son actuaciones genuinas de RSC las que cumplen el doble motivo, o sea, las que lo son por su comportamiento y sus efectos visibles socialmente responsables y también por su motivación (comportamiento altruista y voluntario frente a los *stakeholders*, o sea, que no redundasen a favor de los intereses de sus accionistas). Pero también señalan que puede haber actuaciones empresariales que por su comportamiento o apariencia externa podrían considerarse socialmente responsables, pero no por su motivación, cuando ésta obedece a la obtención de beneficios para sus accionistas (actuaciones impropias o oportunistas de RSC), porque se tomarían esas acciones con la finalidad de beneficiar a sus accionistas, aunque se presentasen con la etiqueta de acciones de RSC.

Describen varios ejemplos empíricos de actuaciones empresariales que, por su comportamiento visible, podrían considerarse socialmente responsables, pero no así por su motivación efectiva, ya que esta obedecería a los intereses de los propietarios de buscar nuevas líneas de negocio, o de proteger sus beneficios, etc. Aunque se presentasen como “voluntarias”, en realidad, serían operaciones interesadas propias de un planteamiento estratégico inteligente¹⁹.

Por el contrario, acciones voluntarias de RSC sólo serían aquellas netamente altruistas, que se toman sin que exista una conexión visible entre los recursos que se les asignan y la obtención de beneficios en favor de sus socios. Se trata de acciones de filantropía para favorecer intereses de naturaleza social o bien como respuesta a la sensibilidad directiva para mejorar determinadas cuestiones que afectan a grupos de interés concretos, pero sin esperar por ello la mejora de los beneficios empresariales.

19 Sobre la RSC como elemento natural de la estrategia empresarial de la gran empresa moderna puede verse, por ejemplo: B.W. Husted & D. B. Allen (2001).

Según los planteamientos anteriores se puede pensar que la RSC se ha convertido en un elemento más del comportamiento estratégico de las grandes compañías²⁰. En sus departamentos de RSC se conciben actuaciones y políticas de gestión en las que pueden coexistir acciones de un tipo y otro, y actuaciones en las que se mezclan los componentes oportunistas y altruistas. De hecho, la distinción que formula Baron es impecable en términos del análisis de la teoría económica, pero no tiene excesiva trascendencia práctica. En otras palabras, podrían considerarse actuaciones de RSC aquellas que desde el cuadro de valores de la sociedad son consideradas comportamientos socialmente responsables, siendo además necesaria la condición de que no sean exigibles de acuerdo con los requerimientos legales vigentes.

El énfasis en la sociedad ha sido destacado por diferentes autores ya que las actuaciones de RSC no pueden ser estáticas y aculturales²¹, sino que dependen del espacio y momento en el que se desarrollan. Puede afirmarse incluso que lo que hoy son acciones de responsabilidad un determinado entorno, mañana podrán ser responsabilidades legales y por tanto obligatorias, y, de la misma manera, lo que son acciones socialmente responsables en un entorno, en otro entorno distinto pueden ser ya responsabilidades legales.

3.3. Teorías sobre las actuaciones de RSC

Como síntesis, las actuaciones de RSC se explicarían desde distintos razonamientos:

1. Teoría de la buena gestión empresarial

$$CFP = f(CSP) \quad d CFP / d CSP > 0$$

20 Tratamos esta cuestión con más detalle en el punto 3.7.

21 “El punto primero y principal a tener en cuenta con relación a la evaluación de los resultados de las actuaciones empresariales o de cualquier institución social es que ésta vendrá en gran parte determinada por elementos culturales y temporales. Una acción específica será más o menos socialmente responsable sólo con respecto al momento, al entorno y a la naturaleza de los grupos de interés implicados por ella. La misma actividad desempeñada por una empresa podría ser considerada socialmente responsable en un momento dado y socialmente irresponsable en otro momento distinto, en otro lugar diferente o bajo circunstancias diferentes. Por ello, los críticos sobre el concepto de RSC podrían señalar que no hay ningún criterio que puede definir, ni ser válido para evaluar los resultados del desempeño social corporativo. Sin embargo, los criterios para identificar las necesidades a largo plazo de instituciones sociales en constante evolución deben ser por fuerza muy generales y flexibles”. S.P. Sethi (1975: 59).

Esta teoría sostiene que los resultados financieros (CFP) mantienen una relación positiva con el desempeño social corporativo (CSP).

En suma, si la dirección empresarial decide realizar actuaciones de RSC es porque piensa que ello redundará en una mejora de los objetivos financieros. Su motivación responde a razones oportunistas o “egoístas”, o sea, desde la lógica de obtener mejores resultados (óptica neoclásica o de los máximos beneficios posibles o de la moderna teoría financiera como el máximo valor de sus acciones o de la mejor rentabilidad financiera para un determinado riesgo asumible).

Dentro de las actuaciones de RSC de carácter oportunista podrían encontrarse distintas causas, aunque todas ellas con la misma consecuencia de mejorar los objetivos de los propietarios:

a) La posición realista de que la gran empresa moderna representa una coalición de grupos con intereses contrapuestos, que actúa bajo unos supuestos de racionalidad limitada con criterios de objetivos no maximizadores sino exclusivamente satisfactorios (Cyert & March, Simon...).

Según esta perspectiva, la buena gestión empresarial consiste en conseguir la supervivencia y expansión de la empresa, y requiere mantener el equilibrio entre los intereses de los distintos grupos (*stakeholders*) que la forman, incluyendo los “pagos” de concordia. Se pretende así lograr el acuerdo de los distintos grupos de interés de modo que se puedan preservar mejor los objetivos no sólo de los propietarios, sino también los de los distintos grupos que forman la coalición e incluso de los propios directivos. Este tipo de gestión empresarial estaría favoreciendo la continuidad y el crecimiento de la empresa a largo plazo.

En definitiva, algunas acciones de RSC pueden implicar asignaciones de recursos de los propietarios (bajo la óptica neoclásica de la maximización) que suponen una mayor satisfacción a determinados grupos de interés. Estos “pagos” actuarían como un seguro para la defensa de unos objetivos satisfactorios de los propietarios a largo plazo.

b) La gran empresa moderna se ve sometida a las presiones de determinados grupos de activistas que reclaman actuaciones por encima de lo que en cada momento son las exigencias legales mínimas.

Ante la amenaza de sufrir perjuicios por campañas de boicot promovidas por grupos activistas y ante la idea de que, como consecuencia de estas presiones, puede producirse un endurecimiento legal, la empresa podría adoptar medidas “voluntarias” de RSC, que se presentan como acuerdos con los grupos activistas. Los costes de estas actuaciones podrían ser incluso menores que los que se podían producir con una regulación legal más exigente. Sería pues otra manifestación de una buena gestión empresarial de carácter oportunista y no altruista.

c) La dirección de la empresa encuentra oportunidades de negocio apoyándose precisamente en reclamos sociales. Así aparenta un comportamiento socialmente responsable. Pero, en realidad, busca nuevas líneas de negocio rentable para los propietarios.

Estas actuaciones “voluntarias”, basadas aparentemente en consideraciones de RSC, son en realidad comportamientos oportunistas. De hecho, se buscan los objetivos financieros de la propiedad de la empresa, ya que se espera que los beneficios adicionales a conseguir con estos programas superen los costes a los que se compromete la empresa en la campaña del nuevo negocio.

En definitiva, los compromisos sociales asumidos vendrían a ser una especie de gastos de publicidad. La necesidad de negocio se disfraza de RSC.

2. Teoría de los recursos discrecionales disponibles por la dirección empresarial.

$$CSP = f(CFP) \quad dCSP/dCFP > 0$$

Esta teoría sostiene que el desempeño social corporativo (CSP), depende de los resultados financieros alcanzados por las empresas. Así en los ejercicios en los que éstas obtengan mayores resultados financieros podrán asignar mayores recursos a sus directivos para actividades de RSC.

En la gran empresa moderna, la separación entre propiedad y administración hace que los administradores tengan un control efectivo por encima de los propietarios. Por eso, , las actuaciones de RSC decididas por su alta dirección obedecerán a los objetivos de los directivos que las controlan de hecho.

Pues bien, de acuerdo con la opinión de algunos representantes de esta teoría - Galbraith (1969); O. W. Williamson (1964)- los directivos profesionales de las grandes compañías dispondrán de recursos discrecionales para acciones de RSC, no sólo por sensibilidad social, sino porque esas asignaciones de recursos financieros pueden obedecer a los intereses de los propios administradores para favorecer una mejor relación en las juntas de accionistas. Las asignaciones de recursos se emplean como instrumentos estabilizadores de los resultados que ofrecen las empresas al público.

Así, en periodos de grandes beneficios podría interesar a los altos directivos una asignación elevada de recursos para actividades discrecionales de RSC, mientras que en periodos de caída de negocio puede interesarles reducir las asignaciones. De esta forma se puede amortiguar el desnivel de los resultados. Como el mercado bursátil tiende más a penalizar las caídas acusadas que a valorar las elevaciones de los resultados, los directivos serían más generosos en años de gran volumen de negocio para no ofrecer beneficios muy altos, asignando recursos financieros importantes para actividades de RSC. A la inversa, en años de bajos beneficios prescindirían de estas asignaciones para así amortiguar la imagen de caída de los beneficios.

Según esta doctrina, las empresas con mayores tasas de rentabilidad tienen más capacidad para adoptar acciones de RSC. Además, en esas empresas de gran tamaño los directivos tienen mayor capacidad de asignar recursos para actividades de RSC de contenido altruista, que en las empresas en las que el poder de decisión de los propietarios sea elevado. En suma, en las empresas de gran tamaño y de gran poder de los directivos la asignación de recursos a actividades de RSC puede utilizarse para recortar los beneficios o para amortiguar su caída.²²

3. Teoría de la respuesta o sensibilidad de la dirección empresarial hacia un comportamiento ético (*corporate social responsiveness* o *corporate citizenship*)

$$\text{CFP} = f(\text{CSP}) \quad d\text{CFP}/d\text{CSP} < 0$$

²² Coleman (1990: Cap. 21. pp. 553-578) desarrolla otras derivaciones de esta misma idea.

Esta teoría sostiene que las actividades propias de RSC son aquéllas en las que se destina una parte de los resultados financieros a actividades sociales altruistas. Por lo tanto, las asignaciones de recursos para actuaciones sociales (CSP) reducen los resultados financieros de los accionistas (CFP).

En esta teoría (Baron) no existe ninguna razón de negocio para que los responsables de la empresa decidan acometer determinadas acciones de RSC de carácter social, filantrópicas, de patrocinio o de mecenazgo. Supondría renunciar voluntariamente a parte de la renta que correspondería a los propietarios de la empresa..

Es éste el espacio propio de la RSC donde los responsables de las empresas, renunciando a parte de su renta, ejercen de forma voluntaria el desarrollo de su sensibilidad social -Sethi (1975), Frederick (1994) -, como ciudadanos responsables. Esta dimensión suele denominarse “ciudadanía corporativa”. Parte de que no basta con los programas de ingresos y gastos públicos para satisfacer las demandas sociales. Por ello, deciden contribuir con asignaciones de recursos, de modo directo (ejecución de programas propios de acción social), o bien cooperando con grandes programas de acción conjunta y coordinada²³ (macroprogramas con aportación de recursos de distintas empresas o entidades) para desarrollar acciones sociales.

Ahora bien, como hipótesis, cabe otra interpretación sobre las actuaciones altruistas de RSC. Así, parece evidente que actuaciones de cierta importancia, mantenidas a lo largo del tiempo y que responden a los valores de la colectividad convierten la RSC en una herramienta más de la estrategia empresarial (las asignaciones de RSC como inversión intangible o ventaja competitiva estratégica de diferenciación). Contribuyen a crear una buena imagen de empresa y a la larga mejoran la capacidad de negocio (mejor imagen de marca, atracción de clientela, elemento publicitario).

23 En este sentido, Svendsen y Laberge (2005) describen dos ópticas de actuación empresarial en materias de RSC: a) tradicional o individual de cada empresa por separado; b) moderna o en cooperación y coordinación con otras empresas formando una red de actuación. Así, señalan que en los últimos años se viene observando una inclinación cada vez mayor hacia programas conjuntos de actuación sobre RSC por las sinergias que producen y porque sólo así resulta eficaz emprender proyectos de gran trascendencia social que requiere los esfuerzos coordinados de varias empresas grandes para poder alcanzar objetivos factibles. Trabajo reproducido en la obra colectiva: J. Jonkers & MC de Witte (eds.) (2006).

En otras palabras, la RSC se convierte en un componente de la gestión de los negocios, entrando a formar parte como un elemento de la estrategia empresarial²⁴, con un departamento especializado, con asignaciones presupuestarias propias, con recursos, capacidades y habilidades específicas en este campo. Así se convierte en un elemento necesario para la rentabilidad de la empresa moderna. Es evidente que, entonces, las empresas competidoras no pueden quedarse atrás, pues corren el riesgo de reducir su cuota de negocio y la rentabilidad de sus accionistas. Así, la RSC sería un elemento importante de la competitividad actual.

En resumen, en la práctica es muy probable que todas estas relaciones se encuentren entrelazadas, de forma que existiría una interrelación circular entre CSP y CFP²⁵.

Esta es la tesis, mantenida por Waddock y Graves (1997), del “círculo virtuoso” entre las dos dimensiones que se realimentan entre sí. Representa una combinación de los distintos factores de las teorías expuestas, que es el escenario más cercano a la vida real de las grandes empresas, donde sus programas de actuación de RSC serán una mezcla de todos esos factores.

3.4. Las empresas ante la RSC: Modelos de comportamiento

Siguiendo la tipología expuesta por Quazi y O’Brian (2000)²⁶, a efectos prácticos, se pueden identificar cuatro patrones en la conducta empresarial en sus dos dimensiones, o sea, la de responsabilidad ante los propietarios y la de responsabilidad ante el conjunto social.

La diferencia entre estos cuatro patrones de comportamiento radica en las diferentes maneras de posicionarse de cada empresa con respecto a la RSC: a) Por una parte, según el alcance de las actividades de RSC dentro de la empresa, puede darse una posición reducida y otra amplia, según que se considere que el objetivo de la empresa es únicamente suministrar bienes y

24 R, E, Freeman (1984).

25 Orlitzky, Schmidt y Rynes (1999), en su trabajo: *Corporate social* (1999: p. 406) sostienen una visión similar, señalando que todas ellas tienen elementos explicativos válidos y en la práctica todas ellas están entrelazadas entre sí. Lo resumen así: “Creemos que ambas, la teoría instrumental de los stakeholders y la de los recursos de disposición discrecional son ciertas, de tal manera que ambas construcciones se encuentran mutuamente interrelacionadas.”

26 An empirical test of cross-national model of corporate social responsibility, *Journal of Business Ethics*, 25, 33-51. Citado en Cabrera, M^a.K., Déniz, M^aC. & Santana, D. J. (2003:pp. 3-11).

servicios a la sociedad, obteniendo beneficios para los propietarios, o bien se considere que, aparte de esto, las empresas deben satisfacer los objetivos sociales y medioambientales de los diferentes grupos de interés y de la colectividad. b) Por otra parte, de acuerdo con las repercusiones de la RSC en las variables financieras de la empresa, pueden existir dos perspectivas, según se considere que las actividades de RSC solamente originan costes netos, o se considere que también aportan beneficios netos a largo plazo.

La combinación de esta doble perspectiva muestra cuatro modelos de comportamiento en relación con la RSC:

1. Modelo clásico: el objetivo de la empresa debe ser la entrega de bienes y servicios a la sociedad obteniendo por ello el máximo beneficio, no debiendo acometer actuaciones de RSC (o limitarse éstas al mínimo posible). Se considera que estas sólo generan costes y ningún beneficio para sus propietarios, de modo que sólo provocan transferencias de riqueza de la propiedad de la empresa hacia otros agentes. Visión negativa de la RSC.

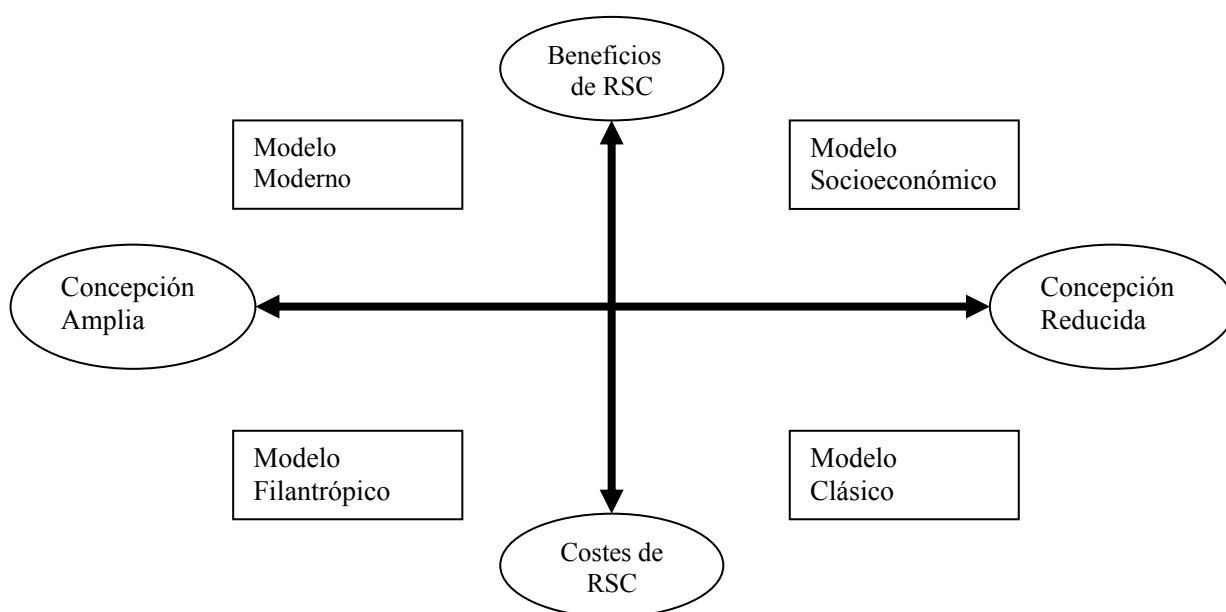
2. Modelo socio-económico: mantiene que el objetivo esencial de la empresa es la entrega de bienes y servicios a la sociedad obteniendo por ello el máximo beneficio. Pero admite que la empresa debe asumir algunas actuaciones de RSC porque, si no lo hace, se producirían efectos negativos para sus resultados financieros. Se acepta que, al realizar estas actuaciones, los ingresos (normalmente implícitos) que obtendría la empresa compensan los costes (tanto explícitos como implícitos). Es una visión reducida de la RSC, pues se limita a acciones oportunistas de negocio que, aunque parezcan de RSC, -p.e. concesiones a grupos activistas para evitar los daños de un boicot sobre los productos de la empresa-, en realidad están dirigidas a mejorar los objetivos financieros de sus propietarios. Visión limitada de RSC, orientada a evitar con actuaciones de RSC daños mayores para los objetivos financieros de los accionistas.

3. Modelo filantrópico: representa una visión altruista sobre el compromiso social de las empresas. Se acepta que éstas, aparte de obtener beneficios para los propietarios, deben realizar actividades de carácter filantrópico, aunque supongan costes netos para la empresa. Sería la visión puramente altruista o ética de RSC, en las que los dirigentes empresariales entienden que, aparte de obtener beneficios, también deben aplicar una parte de ellos para hacer algo en

favor de la colectividad. Visión amplia de la RSC, orientada hacia actividades filantrópicas en las que la empresa no intenta obtener ventajas financieras.

4. Modelo moderno: representa la visión más amplia y típica de la gran empresa moderna, en donde se entiende que mantener una relación amplia con los distintos grupos de interés y con la colectividad forma parte de la concepción estratégica del negocio. Así, se establecen programas de actuación de RSC dentro de la estrategia y gestión habitual, en donde se mezclan actuaciones oportunistas y altruistas, ya que se considera que todo el conjunto de ellas llega a la sociedad, favoreciendo la imagen y la reputación de la empresa. Según esta perspectiva, los recursos asignados a los programas de RSC son auténticas inversiones o activos intangibles de la empresa, que, a la larga, favorecen su supervivencia y expansión. Visión de la RSC como elemento natural de la estrategia de gestión empresarial y de amplio alcance, donde se concibe como una inversión intangible que, a la larga, aportará ventajas financieras por encima de los recursos asignados a tales actividades.

De manera esquemática, los cuatro patrones básicos de comportamiento empresarial respecto a la RSC vendrían representados en el siguiente gráfico:



Fuente: Quazi y O'Brian (2000)

3.5. Relación entre resultados del desempeño social (CSP) y resultados del desempeño financiero (CFP)

La posible relación entre las actuaciones de RSC de la empresa y los resultados financieros ha recibido una atención especial dentro de la bibliografía, sobre todo en numerosos trabajos empíricos que han pretendido encontrar la posible relación y su signo entre ambas variables (CSP y CFP)²⁷.

Las formulaciones teóricas tratan de mostrar una correlación positiva entre la CSP y CFP, aunque hay argumentos que apuntan a una relación de signo contrario. Igualmente se han construido razonamientos que tratan de considerar la CSP como variable explicativa de la CSF en una posible relación funcional entre ambas. Otros, por el contrario, piensan en una relación de tipo inverso, en la que la CFP sería la variable independiente que explicaría la CSP. Igualmente hay motivos para pensar que existe una relación biunívoca o interrelación circular entre ambas variables, e incluso podrían encontrarse argumentos -menos verosímiles- que justificasen la independencia entre las dos variables.

Los estudios empíricos muestran resultados dispares; así, algunos han encontrado correlación positiva, otros negativa y otros que no han podido determinar si existía o no correlación.

Fernández Izquierdo, Muñoz y Balaguer (2007), muestran un cuadro resumen de los principales estudios empíricos entre CSP y CSF realizados entre 1970 a 2003, basados en las investigaciones realizadas por Griffin y Mahon hasta (1997) e Itkonen (2003), clasificados según la correlación inferida entre ambas variables (positiva, negativa o neutra), donde se observa que de los 74 trabajos considerados, 49 de ellos concluyen que parece existir correlación positiva, 16 correlación negativa y los 9 restantes relación neutra o que no permiten llegar a una posición concluyente.

27 Utilizamos aquí estas siglas: CSP por la denominación inglesa Corporate Social Performance y CSF correspondería a corporate financial performance.

Década	Relación Positiva	Relación Neutral	Relación Negativa
70	<p>12</p> <p>Moskowitz (1972), Bragdon y Marlin (1972), Bowman y Haire (1975), Parket y Eilbirt, (1975), Moskowitz (1975), Belkaoui (1976), Fry y Hock (1976), Heinze (1976), Sturdivant y Ginter (1977), Ingram (1978), Bowman (1978), Spicer (1978)</p>	<p>3</p> <p>Fogler y Nutt (1975), Alexander y Bucholtz (1978), Abbot y Monsen (1979)</p>	<p>1</p> <p>Vance (1975)</p>
80	<p>18</p> <p>Anderson y Frankle (1980), Burke (1980), Chen y Metcalf (1980), Kedia y Kuntz (1981), Fry, Keim y Meiners (1982), Freedman y Hagi (1982), Cochram y Wood (1984), Newgram et al (1985), Marcus y Goodman (1986), Rockeness, Schalancheter y Rockeness (1986), Cowen, Ferreri y Parker (1987), Spencer y Taylor (1987), Wokutch y Spencer (1987), Clarkson (1988), Lerner y Fryxell (1988), Mc Guire, Sundgren y Schweineiss (1988)</p>	<p>3</p> <p>Ingram y Frazier (1983), Aupperle, Carroll y Frankle (1985), Freedman y Hagi (1986)</p>	<p>13</p> <p>Chen y Metcalf (1980), Kedia y Kuntz (1981), Eckbo (1983), Strachan, Smith y Beedles (1983), Shane y Spicer (1983), Wler (1983), Cochram y Wood (1984), Jarrell y Peltzman (1985), Marcus y Goodman (1986), Pruitt y Peterson (1986), Davidson, Chandy y Cross (1987), Davidson y Worrell (1988), Bromiley y Marcus (1989)</p>

	19	3	2
99 y 00	Holman, New y Singer (1990), Morris et al (1990), Coffrey y Fryxell (1991), Worrell, Davidson y Sharma (1991), Riahi-Belkaoui (1992), Hart y Aguja (1994), Johnson y Greening (1994), Waddock y Graves (1994, 1997), Brooks (1997), Forman (1997), Preston y O'Bannon (1997), Roman, Hayibor y Agle (1999), Vergin y Qoronlhef (1999), Orlizky (2001), Ruf et al (2001), Murphy (2002), Mahoney y Roberts (2002), Simpson y Kohers (2002)	Griffin y Mahon (1997), Mc Williams y Siegel (2000, 2001), Moore (2001)	Hill, Kelley y Agle (1991), Wright y Ferris (1997)

Fuente: Griffin y Mahon (1997), Itkonen (2003) y elaboración propia.

Se ha justificado la disparidad de los resultados por las diferencias metodológicas, por las dificultades de medición y por los errores de cálculo, hasta el punto que se ha llegado a sugerir que se abandonase esta línea de investigación o, al menos, que se efectuase una moratoria hasta que no surgiesen técnicas de investigación más precisas. De hecho se considera que, aunque todos los estudiosos empleasen un mismo método de investigación, se seguiría produciendo disparidad en los resultados y en las inferencias extraídas.

Ahora bien, aunque la investigación empírica no es coincidente en su inferencia, como se aprecia en la tabla anterior, predominan los estudios que evidencian una correlación positiva entre CSP y CFP, sin que haya bases concluyentes para apreciar una relación funcional

inequívoca y universal del tipo $CFP = f(CSP)$ o viceversa, ni tampoco para afirmar -lo que parece intuitivamente o lógicamente más probable-, es decir, una interrelación circular entre ambas cuestiones.²⁸

3.6. Impacto de la RSC en la valoración bursátil de las empresas

Aparte de la posible relación entre el desempeño social y el desempeño financiero (entre CSP y CFP), o sea, entre las actuaciones de RSC como estrategia estructural de la gestión empresarial y su repercusión sobre las variables financieras reflejada a través de sus datos contables clásicos (básicamente cifra de resultados y tasas de rentabilidad de los recursos invertidos), que es la cuestión más estudiada sobre todo en trabajos empíricos, existe también, como objeto de estudio en sus dos planos –analítico y empírico-²⁹, una posible relación entre las actuaciones de RSC de las empresas y su repercusión en la valoración bursátil de sus acciones.

Hay dos grandes argumentos por los que se puede pensar en una posible repercusión del desempeño social mostrado por las empresas (CSP) sobre la cotización bursátil de sus acciones o, lo que es lo mismo, sobre la capitalización bursátil de las empresas:

1) El efecto inducido a través de la incidencia de la CSP sobre los resultados financieros contables. Si, de acuerdo con los argumentos anteriores, un buen desempeño social corporativo (CSP) tiene una repercusión positiva en los datos del negocio (tasa de rentabilidad económica sobre los activos reales -roa- y tasa de rentabilidad financiera sobre los recursos propios -roe- y reducción además de su volatilidad), se daría una doble razón de mejora del desempeño financiero (CFP). Habría que pensar que aumentaría la cotización de las acciones de las compañías con mejor CSP. Hay que señalar que la mayor parte de los estudios empíricos parecen corroborar este tipo de relación positiva entre ambas variables (CSP y CFP) como se ha expuesto anteriormente, por lo que cabe pensar en que se da una repercusión positiva también sobre la cotización de las acciones³⁰.

28 Tesis del “círculo virtuoso”, claramente defendida por S. Waddock & S. Graves (1997). Op.cit.

29 Ver Fernández, M.A., Muñoz, M.J. & Balaguer, M.R. (2007). Op.cit. p.5.

30 Las palabras de Lafuente y otros (2003: p.8) podrían considerarse que representan la tesis optimista de defensa de la RSC como práctica financiera virtuosa de las empresas: “mediante la articulación adecuada de las demandas

2) El efecto directo positivo sobre la cotización de las acciones para las compañías que reciben una alta calificación de RSC por parte de agencias evaluadoras externas acreditadas, lo que induce una corriente positiva de demanda de las acciones a través del movimiento conocido como Inversión Socialmente Responsable (ISR)³¹. En efecto, hay un segmento cada vez más significativo de inversores bursátiles que, a igualdad de datos financieros de las empresas (CFP), prefieren invertir en acciones de compañías con mejor CSP, sobre todo en las incluidas en los índices bursátiles de sostenibilidad o de mejor comportamiento de RSC (p.e. Dow Jones Sustainability Indexes, FTSE4 Good, etc), directamente o bien a través de los llamados fondos de inversión éticos o fondos de inversión verdes. Este aumento de demanda de las acciones de las compañías con mejor calificación de RSC hará elevar su cotización con respecto a otras sociedades con peor calificación de RSC.

Esta conexión positiva entre los resultados de CSP y la cotización bursátil de las acciones también ha sido objeto de estudios empíricos³² y, aunque los resultados no son siempre totalmente concluyentes, sí parecen indicar que las empresas con mejor desempeño de CSP también obtienen (*ceteris paribus*) mejor cotización de sus acciones o mayor capitalización bursátil³³.

3.7. Incorporación de la RSC dentro de la estrategia empresarial

- “Responsabilidad Social Corporativa” (*Social Responsibility*) y “Respuesta Social Corporativa” (*Social Responsiveness*)

de sus stakeholders, las empresas acaban maximizando sus resultados económico-financieros y, por ende, el valor creado para sus accionistas. Por el contrario, los comportamientos miopes o oportunistas hacia los grupos de interés acaban, en último término, dañando también a los accionistas.”

31 Para mayor detalle acerca del movimiento de la ISR puede verse: S. Capdeville, y otros (2005).

32 Existen tres grandes bloques de estudios empíricos de este carácter: (a) basados en la percepción que de la RSC hacen los diferentes agentes que actúan en los mercados bursátiles; (b) basados en el impacto que las noticias de RSC producen sobre las cotizaciones bursátiles, y (c) los que intentan medir evidenciar o medir empíricamente si las inversiones en fondos de inversión éticos otorgan una prima o un descuento a los inversores. Ver Fernández et al. (2005). Op. cit. p.6.

33 Sobre esta relación positiva entre desempeño social y desempeño bursátil de las acciones pueden consultarse, entre otros, los trabajos empíricos expuestos por G.J. Alexander & R.A. Buchholz (1978) y por H. Russell Fogler & Fred Nutt (1975). Igualmente en S.C. Vance (1975).

La doctrina anglosajona sobre el tema de la RSC ha acuñado dos términos próximos entre sí, pero que encierran diferencias de matiz bastante significativas: 1) *Corporate Social Responsibility* - responsabilidad social corporativa - y 2) *Corporate Social Responsiveness* - respuesta o sensibilidad social corporativa -.

La diferencia entre ambos términos estaría en que “responsabilidad social corporativa”, por tener una clara connotación de obligación, significa lo que habría que hacer en ese terreno según la ley y demás normas de carácter imperativo, e incluso hasta cierto punto lo que es normal hacer según los usos y costumbres de las empresas del mismo entorno competitivo. En cambio, “respuesta social corporativa” pertenece al campo de lo que la empresa ha decidido hacer con carácter discrecional, o sea, a las iniciativas que surgen de su sensibilidad ante cuestiones sociales y ambientales. Así, pues, “*social responsiveness*” o “respuesta social” estaría un peldaño por encima de la “*social responsibility*” o “responsabilidad social”. Esta última estaría dentro del marco de lo ordenado por la ley, mientras que la primera iría más allá, a las actuaciones de la gestión por encima de lo legal.

En palabras de Hopkins (2004: p. 2): “Los dirigentes empresariales deben aceptar la noción de “responsabilidad social” antes de decidir qué hacer. No existe ningún argumento sobre el hecho de que, una vez haya sido adoptada esa noción, el paso siguiente ha de ser la respuesta o, en otras palabras, que la aceptación de la motivación de ser socialmente responsable conduce inmediatamente al dirigente empresarial a fijar lo que debería hacerse en esta materia, es decir, a la “respuesta social”. Naturalmente, su aceptación no se produce fácilmente, sino que es necesario efectuar un gran esfuerzo a escala mundial para mostrar que la RSC tiene no sólo sólido sentido económico, sino también, social, ético y político.”

Este argumento nos lleva de un modo más específico a la cuestión de cómo las empresas responden a las distintas cuestiones de RSC, desde la sensibilidad particular de sus dirigentes y dentro del cuadro de valores vigente en una colectividad determinada y en un momento determinado. Sethi (1975: pp.5-6), hablando de la *social responsiveness*, señala que lo que es importante no es cómo deberían responder las empresas ante las presiones sociales, sino cómo debería ser su papel a largo plazo dentro de un sistema social dinámico. Subraya que su respuesta social puede ser prospectiva, anticipatoria o proactiva, o sea, las empresas pueden adelantarse a lo que deberían ser las futuras demandas sociales de los grupos de interés y de la

colectividad, siendo en definitiva agentes dinamizadores de una mejor relación entre éstas y la sociedad en su sentido más amplio. La RSC debería ser una actividad continua de las empresas, que forme parte de su visión, misión y objetivos, una actividad por tanto planificada dentro de la estructura organizativa de la empresa, encomendada a un órgano responsable de realizar la planificación, ejecución y control de los programas de RSC puestos en práctica (departamento específico de tal naturaleza), con las dotaciones necesarias de recursos (humanos, materiales y financieros) para alcanzar las metas propuestas.

En ese sentido, W.C. Frederick (1978) contempla dos corrientes en las actuaciones de RSC en su evolución temporal: la tradicional (que denomina CSR₁), que sería la pura asignación de recursos discrecionales hacia actividades de RSC sin una dimensión estratégica y la visión moderna (que denomina CSR₂), que correspondería a la actividad estratégica de una buena gestión empresarial, es decir, utilizar la RSC como una actividad estructural de las empresas y concebida de forma estratégica para la mejora o protección de los resultados financieros del negocio. Esta nueva dimensión estratégica de la RSC de sensibilidad o respuesta debidamente planificada (actuación proactiva) de lo que hacer al respecto e igualmente controlada su ejecución y los resultados alcanzados, es lo que Frederick y otros autores denominan “*social responsiveness*”, frente a la terminología más al uso de “*social responsibility*”.

El propio Frederick lo señala así: “Sensibilidad o respuesta social corporativa” se refiere a la capacidad que tiene una empresa para dar respuesta a las presiones sociales. El acto de responder o de adoptar una postura de respuesta general a la sociedad es el punto central de la “sensibilidad o respuesta social corporativa” (“*corporate social responsiveness*”). Las cuestiones claves serían: ¿podría la empresa responder?, ¿querría hacerlo?, ¿lo hace?, ¿de qué manera lo hace?, ¿con qué efectos lo hace?. En definitiva, habría que pedir a la empresa modelos de comportamiento que pudiesen hacer que la empresa fuese más o menos capaz de responder a las demandas sociales. Resulta evidente que el diseño organizativo y la competencia directiva de la empresa juegan papeles importantes en la extensión y la eficacia con la que ésta responde a las demandas sociales. Por consiguiente, la idea de “sensibilidad o respuesta social corporativa” es de naturaleza directiva, en el enfoque y en la forma de actuar. Sus partidarios otorgan una gran importancia a las relaciones que mantiene la dirección de la empresa con la sociedad”.

- La concepción moderna de la RSC como componente estratégico de la gestión empresarial

La RSC concebida como un elemento estructural de la gran empresa moderna tiene como objetivo central, obtener a través de la “estrategia social corporativa” (Husted & Allen, 2001)³⁴, ventajas competitivas valiosas y difícilmente imitables por sus competidores. Estas suponen una mejor imagen de marca y una mejora de los objetivos financieros e igualmente una mejor satisfacción de los distintos grupos de interés y de la propia colectividad.

Este planteamiento estratégico de la RSC se basa en que la empresa, negociando con los grupos de interés y participando en programas a favor del medio ambiente y en acciones de carácter filantrópico, obtendría la cooperación de todos ellos. Esto mejoraría su imagen y reputación, favoreciendo la expansión de las actividades de negocio y con ello un mayor valor para las acciones³⁵.

Sólo cuando hay una actuación de RSC permanente, proactiva y con recursos suficientes, adaptada a la evolución del entorno, o sea, cuando se concibe como instrumento estratégico es cuando la RSC podrá proporcionar una ventaja competitiva de carácter inmaterial a la empresa. Así se crea capital social e intelectual -humano, estructural y relacional-³⁶, lo que favorece el desarrollo del negocio y también sus resultados financieros.

Si se entiende la RSC como un elemento natural de la estrategia corporativa, lejos de ser una actividad costosa para la empresa, se convierte en una inversión rentable. González, López y Sylvester (2003: p.4) hablan de concepción sistémica e integral de la RSC como una filosofía especial de hacer negocios: “elegir las actitudes con las que la empresa se insertará en la comunidad”, resumiendo así esta concepción estratégica de la RSC: “la decisión de hacer

34 Estos autores no sólo comparten la visión moderna desde los objetivos empresariales de la RSC como elemento de la estrategia de la organización, sino que incluso formulan un modelo específico de estrategia social de RSC.

35 “La concepción de creación de valor es estrecha en comparación con la filosofía que subyace al concepto de RSC; esta última entiende que la empresa es una organización llamada a jugar un papel activo en la configuración de la sociedad, cuya misión debería ser la creación de valor para el conjunto de la sociedad. Esta filosofía va más allá: la creación de valor para los distintos stakeholders redundaría en una mayor creación de valor para el accionista”. Fundación Ecología y Desarrollo (2004: pp. 15-16).

36 Esto es lo que Coleman (1990) y la teoría del capital intelectual llaman “capital relacional”. Ver Proyecto Meritum, Directrices para la gestión y difusión de información sobre intangibles (2002 : p.19).

negocios de manera responsable y trasladar a toda la organización los criterios de RSC, debe estar inserta en la visión y misión empresarial”.

La incorporación de las actividades de RSC dentro de la estrategia de las empresas, plantea la necesidad de concebir dentro de su organigrama un núcleo (departamento, sección) encargado de estas actividades, para poder alcanzar de modo eficaz y eficiente las metas deseadas dentro del paradigma moderno de la empresa socialmente responsable. Incluso la bibliografía sobre la materia recomienda la incorporación de la RSC dentro del esquema de Gobierno Corporativo, al menos de las grandes compañías, encajando esta actividad dentro de los cometidos del Consejo de Administración, asignando un Consejero responsable, o bien incorporando el control de las actuaciones de RSC dentro de los cometidos de alguno de los Comités orgánicos (por ejemplo en Comité de Información y Auditoría) que funcionan dentro del Consejo de Administración bajo un esquema moderno de “buen gobierno corporativo”.³⁷

Evidentemente, las actividades de RSC bien sean competencia de un departamento o sección específico dentro de su esquema organizativo-funcional deberían quedar sujetas a la auditoría interna de la propia compañía, para poder verificar el grado de cumplimiento y de eficacia alcanzados por la empresa en los programas aprobados.

En resumen, la RSC como componente estratégico de la gestión empresarial, en el sentido de respuesta o sensibilidad social mostrada por la empresa (*social responsiveness*), responde a las siguientes características:

1. Es una actuación eminentemente prospectiva, proactiva y anticipatoria. La empresa debe planificar, ejecutar, controlar y readaptar sus políticas de RSC, anticipándose a las reivindicaciones sociales y de los distintos grupos de interés y de los activistas que actúan en la sociedad.
2. Se integra dentro de la estructura orgánico-funcional (organigrama) de la empresa, para que se garantice una actuación permanente y coherente.

³⁷ Ver documentos AECA 4. (2007).

3. Las asignaciones de recursos a las actividades de RSC deben ser consideradas un activo intangible de la empresa, concebida y orientada racionalmente a la consecución de ventajas competitivas (Husted & Allen, 2001: p.10).³⁸

4. Las actuaciones discrecionales de RSC de carácter filantrópico tienen que estar concebidas con visión estratégica (selección de actuaciones, asignación de recursos en planificación, ejecución, control y adaptación), buscando una alianza entre la empresa que actúa como “donante” y la causa o “destinatario” de la actuación filantrópica, de tal manera que exista detrás de ello, en un plazo más o menos dilatado, una recompensa de negocio remuneradora (González, López & Sylvester, 2003).³⁹

5. Consideración de una doble óptica de actuación empresarial en materias de RSC:

a) Individual: la empresa concibe y ejecuta autónomamente sus programas de RSC, sobre todo en sus actuaciones de acción social.

b) Conjunta: hay determinadas actuaciones, sobre todo filantrópicas, que por su propia envergadura trascienden las posibilidades de una sola empresa. Por ello, para alcanzar los objetivos con la mayor eficacia y eficiencia, se precisará la cooperación de un conjunto de corporaciones, produciendo esta confluencia de esfuerzos, sinergias significativas para el conjunto del programa (A. Svendsen & M. Laberge, 2004).

6. Necesidad de exteriorización o divulgación pública de las actuaciones de RSC y de los resultados alcanzados.

38 Toward a model of corporate social strategy formulation. Op.cit. p. 10.

39 “La filantropía estratégica se caracteriza por transformar las donaciones en inversiones, generar una ventaja competitiva por ser una organización responsable, fortalecer la reputación general de las empresas, aumentar su grado de credibilidad y ayudar a exteriorizar los valores éticos de cada compañía, mejorando la imagen positiva del empresariado.” (2003: p.23)

3.8. Exteriorización de las actuaciones de RSC

Como se acaba de decir, si la RSC pretende como gran objetivo fortalecer la buena imagen de la empresa ante los distintos grupos de interés y ante la colectividad, su actuación no puede limitarse a la planificación, ejecución, control y adaptación de los programas de índole social. Es trascendental, además, la comunicación o exteriorización de las actuaciones de RSC y de los resultados alcanzados en esas actuaciones.

En esta cuestión pueden confluir diferentes aspectos del problema:

I. Lo que hay que revelar y la manera de hacerlo

La empresa dispone básicamente de dos vías complementarias para exteriorizar sus actuaciones de RSC. En primer lugar, a través de los mecanismos habituales, esto es: a) desde la participación del personal responsable de las actividades de RSC en distintos actos académicos; b) desde la participación de su personal en grupos de trabajo de organismos que se ocupen de estas materias (observatorios de RSC, grupos normalizadores, etc.); c) a través de medios publicitarios que hagan llegar al público el patrocinio financiero –e incluso con la asignación de medios humanos de la propia empresa-⁴⁰ de determinados acontecimientos (acción social humanitaria o caritativa, científico-técnica, cultural o deportiva).

En segundo lugar, a través de la presentación de un informe especial, bien separado de la Información Financiera Anual que presentan las empresas (lo que parece que empieza a ser la solución habitual al menos al referirse a las grandes compañías), o incluso como una parte separada dentro del propio Informe Financiero Anual (solución menos deseable). Hasta ahora, como no hay una normalización externa que unifique las prácticas informativas sobre RSC, estos informes especiales suelen aparecer con distintas denominaciones, más o menos análogas: Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC), Memoria o Informe de Sostenibilidad (MS), etc.⁴¹

40 A través de los llamados programas de “voluntariado social”.

41 La denominación Memoria o Informe de Sostenibilidad parece más restringida que la de IRSC. Procede de la denominación utilizada por GRI (Global Reporting Initiative) de la llamada triple cuenta económica, social y medioambiental que condensa, a juicio de este organismo, lo esencial del comportamiento de empresa socialmente

Otro aspecto importante son los mecanismos de descripción y de medición de la RSC. Las distintas actuaciones de RSC son complejas y se presentan de forma heterogénea. Eso hace que haya que utilizar dentro de los informes de RSC, en unos casos, instrumentos descriptivos y, en otros, instrumentos cuantitativos de medición (físicos y monetarios; datos absolutos, relativos e indicadores, índices generales o parciales de RSC). Para poder homogeneizar las diferentes acciones de RSC se podría utilizar una medida integral -un índice complejo de generosidad-⁴², aunque aquí aparecería el problema de cómo asignar ponderaciones relativas a acciones de RSC dispares.

Además del Informe Anual de RSC, otro mecanismo bastante habitual para mostrar la conducta socialmente responsable de la empresa sería el uso de “etiquetas” concedidas a la empresa por instituciones sin fines de lucro, en razón de su comportamiento excelente o bueno en los planos social o medioambiental, en la fabricación y consumo de productos, etc.

Estas “etiquetas” se otorgan a las empresas después de realizar pruebas de evaluación (proceso de escrutinio – *screening*) sobre las prácticas seguidas por las empresas. Estas ya pueden entonces lucir la “etiqueta” en sus productos y en la publicidad. Es corriente también que las concesiones recibidas se muestren también en un espacio adecuado dentro del Informe de RSC.

Hay que señalar que existe una auténtica fiebre por el “etiquetado”, ya que hay muchas organizaciones que otorgan etiquetas de conducta socialmente responsable y premios como puede constatarse en los Informes de RSC que presentan las compañías.

II. Mecanismos para garantizar la fiabilidad

Los mecanismos de fiabilidad proceden de prácticas de verificación, externas e independientes, desempeñadas por expertos en RSC. En concreto, los mecanismos utilizados para garantizar la fiabilidad de los informes de RSC ante la opinión son:

responsable. Un número de grandes compañías siguen la MS de la GRI. En el siguiente capítulo de este trabajo se desarrolla la regulación sobre la RSC emitida por este organismo.

42 Por ejemplo, el Ethical Reputation Index (ERI) en el Reino Unido.

1) Acreditación externa del cumplimiento por parte de la empresa de las acciones de RSC. Existen diferentes fórmulas de acreditación de calidad:

- a) Comprobación profesional independiente de si se cumplen las normas de comportamiento social o medioambiental que han sido emitidas por ciertos organismos (p.e. normas ISO). Esto conduce al otorgamiento del distintivo externo que indica que se han cumplido los estándares.
- b) Evaluación y calificación externa independiente sobre el comportamiento global de RSC. Se realiza a través de técnicas de escrutinio que conducirán finalmente a una calificación (*rating*) cuantitativa global.
- c) Evaluación externa independiente sobre impactos sociales y ambientales de determinados proyectos de inversión, o de la financiación de esos proyectos. Se exige que los proyectos no sobrepasen unos límites de impactos sociales y ambientales negativos, como condición necesaria para acometerlos o financiarlos.

2) Verificación externa independiente de la información publicada sobre RSC

Los Informes de RSC y las Memorias de Sostenibilidad (MS) que presentan las empresas no solamente tienen que exponer contenidos relevantes, sino que tienen que tener la suficiente credibilidad. Deben estar sometidos, de momento con carácter voluntario, a verificación profesional independiente, de forma similar a lo que es la práctica de la auditoría para la información financiera. Esta actividad se conoce como el “aseguramiento” (assurance) del IRSC o de la MS.

La conveniencia del “aseguramiento” externo independiente estriba, en primer término, en garantizar a los usuarios la fiabilidad de la información. Además, permite comparar las informaciones presentadas por compañías de un mismo entorno económico y en especial de un mismo sector de actividad. Esto subraya la utilidad de este tipo de información. No se debe olvidar tampoco que la verificación realizada por expertos en la materia permite que estos hagan recomendaciones para mejorar el planteamiento, ejecución o control de los programas de RSC.

Ahora bien, también existen argumentos en contra del “aseguramiento” de los contenidos presentados por una empresa dentro de su Informe de RSC. Entre ellos pueden citarse:

- 1) El elevado coste que representa una verificación independiente meticulosa de lo declarado en los informes de RSC..
- 2) La dificultad objetiva que implica la verificación externa de determinadas cuestiones de complejidad o dificultad.
- 3) El alargamiento excesivo que implica la presentación del Informe de RSC sometido a una verificación exhaustiva por expertos independientes.
- 4) A pesar de la regulación creciente de esta actividad, no hay un enfoque único, generalmente admitido sobre cómo verificar lo que las empresas declaran en sus Informes de RSC. Hay que recordar que todavía no existe una fuerte normalización de los informes presentados por unas compañías y otras, a pesar de que cada vez más se tiende a utilizar la metodología propuesta por algún organismo de referencia internacional.⁴³

III. Necesidad de normalizar la información revelada y otras actividades relacionadas con la RSC

En los informes de RSC se observa confusión: el propio concepto es discutido, no hay un pronunciamiento universalmente aceptado y, por tanto, tampoco hay informes unificados. Eso requiere que se normalicen los contenidos y la presentación de los contenidos de RSC. Para ello, hay que empezar por aceptar un lenguaje y unos conceptos de la RSC normalizados y que cuenten con aceptación.⁴⁴

43 En el documento *Assure View. The Assurance Statement Report*. Corporate Register (2008: p. 20) se mencionan tres núcleos principales del “aseguramiento” de la información RSC: 1) la AA1000 Assurance Standard (AA1000AS) emitida por AccountAbility (2008); 2) Las guías G3 de la Global Reporting Initiative; 3) la ISAE 3000 emitida por The International Auditing and Assurance Standards Board.

44 El problema queda perfectamente señalado en las siguientes palabras de Hopkins (2004: p. 45): "Sin un lenguaje común, no podremos realmente saber si nuestro diálogo con las empresas está siendo escuchado e interpretado de modo consistente. Considero que hasta la fecha ese diálogo ha sido altamente imperfecto, puesto que algunas compañías utilizan el término “ciudadanía corporativa”, otras el de “corporación ética”, otras el de “buen gobierno corporativo” y otras el de “responsabilidad corporativa”. Estas fisuras conceptuales hacen que algunas compañías consideren a la RSC como pura filantropía empresarial, otras (como hace Shell) la consideran como una nueva estrategia empresarial e incluso otras que rechazan por completo tal noción.”

Así, pues, es necesario normalizar la terminología y los conceptos básicos de RSC, establecer unos indicadores apropiados (cuantitativos y cualitativos) y unas técnicas de escrutinio, regular las tareas de certificación de calidad y rating, así como las actividades de verificación externa independiente de los Informes. Naturalmente es necesario normalizar los propios informes que han de publicar las empresas sobre las actividades de RSC.

En relación con esto último, Aronson y Reeves (2002: p.7) manifiestan: “no hay un enfoque único en cuanto a la revelación pública de información social y medioambiental. Así como existen normas contables generalmente aceptadas para los resultados financieros –beneficios o pérdidas-, no existen en cambio normas generalmente aceptadas para expresar los resultados sociales y medioambientales. Como consecuencia, algunos grupos sociales (“activistas”) han pedido a las autoridades y organismos reguladores de los mercados bursátiles que promulguen reglas uniformes para la información de la triple línea -información sobre los resultados de la actuación social, medioambiental y sobre los resultados económicos de las corporaciones o de las instituciones de inversión.”

La cita es importante en el caso de las grandes compañías cotizadas en los mercados financieros internacionales, donde ya no basta con suministrar información financiera normalizada, sino también información sobre RSC. Es la forma de lograr que sea entendida por los usuarios, que se facilite la comparación entre las empresas y que se pueda observar la evolución de la propia empresa. No obstante se reconoce que la normalización de los Informes de RSC es de mayor complejidad que la normalización de la información financiera mostrada en los Informes Anuales.

Un intento de normalizar los informes de RSC se debe a la iniciativa del GRI. Ofrece guías configuradoras de un marco estándar para la promulgación de la Memoria de Sostenibilidad (o la triple cuenta: económica, social y ambiental). Contiene una estructura determinada de contenidos junto con una batería de indicadores cuantitativos de sostenibilidad de los tres aspectos anteriores. Sin embargo, este esfuerzo normalizador resulta todavía insuficiente, ya que los criterios de mayor difusión y aceptación voluntaria (GRI) dejan muchos aspectos de RSC sin cubrir. Incluso se aprecia que los informes presentados por las empresas rebasan los requerimientos estrictos de la MS del GRI.

3.9. Cuestiones sobre el Informe de RSC: Creación y distribución de valor económico

La visión *pluralista* requiere ofrecer información completa de la dimensión social de la empresa. Esto implica que las empresas deben revelar también, dentro de los Informes de RSC, información relativa a la creación y distribución de valor económico entre los principales grupos de interés en cada ejercicio económico. Puede incluirse también la evolución del valor económico y sus cuotas de reparto junto con las demás informaciones de índole social, medioambiental o económica.⁴⁵ Se trata de una dimensión esencial de la RSC. Por ello, debería dársele más importancia informativa dentro de los IRSC.

Hay varias posibilidades en el área de la RSC de informar sobre la creación y el reparto social del valor económico que la empresa aporta a la colectividad y a sus diferentes grupos de interés. Entre ellas.

I) La magnitud del valor añadido generado por las actividades de la compañía y sus cuotas de reparto social entre los aportantes de recursos. Estos han hecho posible su generación, o simplemente han participado en el reparto del valor.

Es una línea de información social particularmente desarrollada en el Reino Unido en los años 80.⁴⁶

II) Evaluación de las economías y deseconomías (externalidades) entre la empresa y la colectividad. Estas se traducen en beneficios (las economías) o en costes (las deseconomías) sociales como consecuencia de la actividad de una empresa. El sistema de información contable no recoge estas incidencias, aunque tienen una gran importancia social.⁴⁷

En resumen, entendemos que todas estas piezas informativas deben formar de los Informes de RSC que publiquen las empresas.

45 Véase J. M. Rodríguez Fernández (2005: p.17)

46 B. Cox (1979).

47 K. William. (1966). Igualmente puede verse Criado y Larrinaga (2005: p.9) quienes propugnan un modelo informativo en el que “el beneficio social que produce una empresa es el beneficio privado (el contable tradicional) más las externalidades positivas, menos las externalidades negativas. Una empresa que tenga muchos costes externos realizará una contribución social (BS) negativa. Una empresa puede realizar una contribución positiva si su beneficio privado y las externalidades positivas superan a las externalidades negativas”.

3.10. El papel de los poderes públicos ante la RSC

La RSC es un asunto privado que concierne a las empresas y, de forma secundaria, a entidades que prestan servicios profesionales (certificación, evaluación y revisión externa independiente de la gestión y las prácticas informativas sobre RSC que declaran las empresas). Sin embargo, también es un asunto de interés público porque incluye cuestiones que afectan a numerosos grupos de interés y al conjunto de la colectividad. Por esa razón los poderes públicos deben desempeñar determinadas funciones dentro de las actividades de gestión y de las prácticas informativas empresariales.

Fox, Ward y Howard (2002: pp. iii, ss.;4) distinguen cuatro funciones básicas que deben desempeñar los poderes públicos con relación a la RSC:

1ª) Obligar (función imperativa): regulación mínima de la RSC (adopción de políticas formales y de sistemas de gestión empresarial en el ámbito económico, social y ambiental; régimen de transparencia sobre RSC; mecanismos de evaluación, certificación y aseguramiento sobre las cuestiones de RSC; mecanismos de control y sistema de sanciones y recompensas).

2ª) Fomentar (función estimuladora): iniciativas públicas que marcan unas prioridades concretas de RSC y establecen incentivos fiscales y financieros para estimular a las empresas a realizarlas. Habría actuaciones públicas para favorecer objetivos de RSC y también para eliminar las restricciones que pudieran dificultar que se consiguieran.

3ª) Compartir (función colaboradora): iniciativas conjuntas de RSC con los demás núcleos interesados, o sea, con las empresas y con las organizaciones sociales. Se trata de actuar conjuntamente mediante el diálogo y el consenso. Se pretende obtener sinergias para tomar decisiones con más eficacia en cuestiones de RSC. Los poderes públicos pueden desempeñar distintos papeles: participantes, parte de los convenios o limitarse a favorecer estas iniciativas.

4ª) Convalidar (función de respaldo): prestar apoyo público a prácticas empresariales de RSC que se consideran de interés (concediendo premios y reconocimiento público a empresas por sus actividades de RSC y, sobre todo, por los contenidos de sus informes), así como apoyar y

aceptar normas emitidas por organismos privados (códigos de conducta, cuadro de indicadores de sostenibilidad, guías y normas de “aseguramiento” de la información pública sobre RSC).

Por otra parte, estos autores identifican también un conjunto de temas específicos a desempeñar por los poderes públicos dentro de cada una de las cuatro funciones básicas, con relación a la RSC:

- Fijación de las reglas de juego de la RSC y el control de su cumplimiento.
- El papel de las políticas públicas con relación a las actividades mercantiles o empresariales.
- El gobierno corporativo.
- La inversión (socialmente) responsable.
- La filantropía y la promoción social.
- El compromiso y representación de los distintos grupos de interés (*stakeholders*).
- La promoción de la producción y el consumo socialmente responsable.
- La promoción de las actividades de certificación dentro de los espacios de la RSC, de las normas que van más allá de lo que es lo obligatorio y de los sistemas de gestión.
- La promoción de la transparencia y de información pública sobre RSC.
- La emisión de directrices sobre la RSC.

De las cuatro funciones señaladas por los autores, la regulación mínima imperativa de RSC es un asunto de gran importancia. De hecho, después de las actuaciones obligatorias es donde empieza el espacio propio de la RSC, es decir, la respuesta social voluntaria de cada empresa (*social responsiveness*) más allá de los límites legales y obligatorios, e incluso más allá de las prácticas habituales reconocidas en los pronunciamientos internacionales.

No se trata de hacer un dilema entre la regulación legal total o la voluntariedad empresarial total en las actuaciones de la RSC. Debe considerarse que la RSC es una cuestión voluntaria, que pertenece a la decisión privada de cada empresa, pero donde los poderes públicos deberían fijar, con carácter imperativo, un denominador común mínimo. De este modo la RSC voluntaria consistiría en que las acciones empresariales de RSC estuviesen por encima de lo que marca la ley (Hopkins, 2004: p.6).

En este sentido hay que señalar que el nivel de regulación legal ha ido evolucionando con la sociedad y con su cambio de mentalidad. Sin duda en la sociedad actual hay cada vez más conciencia de que pueden producirse hechos que pueden generar deseconomías. Por otra parte, la regulación legal depende también del nivel del desarrollo socioeconómico de los países. Así, lo que en los países de mayor nivel de desarrollo son cuestiones sociales o medioambientales de carácter legal, en otros menos desarrollados podrían ser actuaciones voluntarias de RSC por parte de las empresas.

En este punto hay que señalar, por lo tanto, dos premisas:

1: Las grandes compañías tienen gran poder de decisión. Su actuación no afecta solo al bienestar económico de las personas, sino también a otras cuestiones vitales, de medio ambiente y de conservación de la naturaleza que pueden afectar a la humanidad en el presente y en el futuro.

Las sociedades actuales son cada vez más sensibles a los impactos negativos que las empresas (sobre todo las de gran tamaño) pueden ocasionar a los derechos humanos, al medio ambiente, al desarrollo sostenible para las generaciones venideras y a la calidad de vida, entre otros aspectos (sensibilidad por los colectivos desfavorecidos, los países atrasados, el respeto de otras culturas). De hecho, en la sociedad hay numerosos grupos activos (ONGs y distintos grupos activistas) que defienden estos principios y que demandan a las empresas una conducta acorde con ellos.

2. Las empresas son cada vez más conscientes de estas demandas sociales y también de que su conducta de RSC incide en su imagen pública, y su imagen en la buena marcha del negocio, sobre todo cuando la RSC forma parte de su estrategia. De hecho cada empresa selecciona con cuidado las acciones de RSC que pueden contribuir a mejorar sus objetivos financieros.

En consecuencia, se da cada vez más:(a) una mayor presencia de la RSC en la vida de las empresas, especialmente en las de gran tamaño y dimensión mundial; (b) un espacio mayor para las acciones voluntarias de RSC y menor protagonismo de las acciones de los programas de gasto público; (c) una selección mejor de las acciones de RSC que repercuten positivamente en los objetivos financieros de las empresas (d) la necesidad de una cierta regulación pública

de las acciones y del espacio de la RSC y cierta presencia de la Administración Pública para hacer más efectivo la RSC de las empresas, a través de estímulos (fiscales y financieros), de participar en programas sociales y de iniciativas públicas que promuevan la transparencia informativa de RSC.⁴⁸

48 Ver Fundación Ecología y desarrollo (2004: pp. 9-10).

CAPITULO 2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS: PERSPECTIVA INSTITUCIONAL

1. INTRODUCCIÓN

Desde que surgió el concepto de RSC y se implantó la transparencia informativa, han ido apareciendo un conjunto de pronunciamientos de diferentes instituciones. En ellos se contienen criterios sobre las conductas socialmente responsables de las empresas, sobre la elaboración de informes de acuerdo con modelos de contenido, e incluso sobre la verificación externa independiente que “certifique” la información de RSC presentada por las empresas.

Gordon (2001:5, ^{p.2}) para referirse a las diferentes declaraciones utiliza el término de “instrumento global” de RSC y señala que es cualquier “código o conjunto normas que proporciona una guía a los negocios internacionales para su actuación y prácticas no financieras”.

Las declaraciones sobre RSC han proliferado en los últimos años⁴⁹ desde distintos organismos, que les dan unas características propias en la manera de concebirlas, en los contenidos y en su influencia práctica.⁵⁰

Así, las instituciones más representativas a escala mundial como la ONU, la OCDE, la OIT, el Banco Mundial o la Corporación Financiera Internacional (CFI) han emitido pronunciamientos sobre comportamientos empresariales socialmente responsables. También lo ha hecho la Unión Europea (UE), pero además han surgido distintas organizaciones, privadas y profesionales, que promulgan normas de RSC referidas tanto al concepto y a los contenidos declarativos básicos

49 E. Ligteringen y S. Zadek (2005).

50 Una visión panorámica, bastante completa y comparativa de los principales documentos declarativos de RSC existentes, puede encontrarse en: Mapping instruments for Corporate Social Responsibility, European Comisión. Bruselas, 2003. El documento ha sido elaborado por el instituto profesional AccountAbility dedicado a cuestiones de RSC, aunque lo que muestra el documento no es la posición oficial de la Comisión de la UE.

para llegar a un modelo normalizado de los Informes de RSC/ Sostenibilidad, como también a la regulación de los servicios profesionales de verificación externa.⁵¹

La selección de los pronunciamientos de carácter institucional sobre la RSC, que se ofrece en esta parte del trabajo, es una muestra de los núcleos de referencia que tienen mayor seguimiento dentro de los informes de RSC. Hay que advertir que los Informes de RSC, aunque tengan una inclinación por una institución reguladora, generalmente ofrecen una mezcla contenidos declarativos, en los que se incorporan elementos procedentes de más de un organismo regulador.

El estado de la cuestión sobre las instituciones que regulan la RSC se presenta dentro del panorama internacional y español, distinguiendo en este último caso entre las propuestas de regulación legal y los pronunciamientos de organismos privados y profesionales.

Hay que tener en cuenta que existen varios centenares de organismos e instituciones en el mundo que vienen realizando declaraciones que pueden considerarse de regulación de de RSC, lo que obliga a una selección de las instituciones y pronunciamientos más significativos.

Se muestran aquí las declaraciones de alcance internacional formuladas por organismos de naturaleza pública (ONU, OCDE, OIT...). También, como es natural, los pronunciamientos surgidos de la Comisión de la UE por su influencia cercana sobre nuestro país. En suma, los pronunciamientos de mayor influencia internacional y comunitaria.

Se ha diferenciado entre:

- Declaraciones que enuncian principios y códigos de prácticas de conducta socialmente responsable para las empresas (con los diferentes grupos de interés y la colectividad).

51 Ligteringen y Zadek (2005) señalan que existen en la actualidad aproximadamente 300 “instrumentos globales” o declaraciones generales sobre RSC.

- Declaraciones que indican guías sobre estrategias, políticas, sistemas y prácticas de gestión para incorporar un comportamiento socialmente responsable en la actuación y objetivos de las empresas.
- Mecanismos de calificación (*rating*) de actuación socialmente responsable de las empresas y sistemas de elaboración de índices de sostenibilidad como guía para la inversión socialmente responsable.
- Declaraciones que se inclinan hacia la regulación de la elaboración de informes de RSC o sobre Sostenibilidad y otras cuestiones conexas como las prácticas de la certificación, el “aseguramiento” o verificación de tal tipo de información.

Igualmente se ha considerado la influencia que tienen los distintos pronunciamientos en el mundo de la RSC. En este sentido, los pronunciamientos institucionales de referencia para las principales empresas son también los mejor valorados en la bibliografía, y son en general los de mayor consistencia. Destaca sobre todo la propuesta de la entidad reguladora más influyente como es la GRI.. De su voluminosa y valiosa aportación solamente se ha incorporado una síntesis, ya que la regulación de la RSC es sólo un elemento instrumental en esta investigación.

2. DECLARACIONES INSTITUCIONALES Y DE ORGANISMOS REGULADORES A ESCALA INTERNACIONAL

2.1. Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)⁵²

Es una iniciativa de las Naciones Unidas (ONU) para promover la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Consiste en la emisión de un conjunto de principios esenciales que derivan del respeto hacia unos de valores universales que las empresas deberían observar (1999). Se enuncian diez principios básicos de conducta de cualquier empresa del mundo. Representan un código de conducta ética universal para la gestión de los negocios.

⁵² (Naciones Unidas, 2000).

El decálogo de principios básicos correspondientes a las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, suscitan consenso universal y derivan de:

- a) La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- b) La Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos fundamentales en el trabajo.
- c) La Declaración Medioambiental de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo.
- d) La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Global Compact requiere que las empresas mantengan dentro de su área de influencia valores esenciales relativos a derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y sistema anticorrupción, condensados en diez principios:

PRINCIPIO 1: Las empresas deben apoyar y respetar los derechos humanos proclamados internacionalmente y

PRINCIPIO 2: deben asegurarse de que no son cómplices en el abuso de los derechos humanos.

PRINCIPIO 3: Las empresas deben promover la libertad de asociación y el reconocimiento del derecho de negociación colectiva;

PRINCIPIO 4: la eliminación de todo tipo de trabajo obligatorio y forzado;

PRINCIPIO 5: la efectiva abolición del trabajo infantil;

PRINCIPIO 6: la eliminación de discriminación en cuanto al empleo y ocupación.

PRINCIPIO 7: Las empresas deben adoptar un enfoque proteccionista frente a los retos medioambientales;

PRINCIPIO 8: emprender iniciativas para una mayor responsabilidad medioambiental;

PRINCIPIO 9: estimular el desarrollo y la difusión de tecnologías no agresivas respecto al medio ambiente.

PRINCIPIO 10: Las empresas deben luchar contra cualquier forma de corrupción incluyendo la extorsión y los sobornos.

En suma, los rasgos distintivos de esta declaración serían:

- Vendría a ser un código de conducta bastante amplio para una empresa socialmente responsable.
- Se proyectan sobre los distintos grupos de interés y sobre la propia colectividad vinculándose a una extensa gama de cuestiones de RSC.
- Es un código válido para cualquier tipo de empresa y de cualquier actividad económica.
- La declaración tiene una legitimación máxima al estar respaldada por la autoridad moral y el carácter universal del organismo promotor, es decir, las Naciones Unidas.
- Se ha elaborado a través en un proceso de consenso universal.
- Es una declaración asumida por la generalidad de las empresas de cualquier nacionalidad que presentan información de RSC, por lo que tiene una gran influencia ideológica.
- Al ser un código de conducta socialmente responsable no especifica el cumplimiento de esos principios.
- Suele aparecer en el Informe de RSC que las empresas observan expresamente el decálogo de los Principios del Global Compact como guía de su comportamiento de RSC.

2.2. Guías OCDE para Empresas Multinacionales⁵³

Se trata de un conjunto de guías bastante exhaustivas de carácter ético, dirigidas a las empresas multinacionales. Establecen un marco de actuación socialmente responsable y compatible con la legislación de los distintos Estados. La declaración de las guías OCDE es muy amplia y se refiere a numerosas cuestiones como el desarrollo sostenible, los derechos humanos, la colaboración con el Estado y con las organizaciones colectivas de los países receptores, la formación de trabajadores, la salud y seguridad, el respeto medioambiental, la prohibición de prácticas de corrupción, la defensa de los intereses de los consumidores o la difusión de ciencia y tecnología.

53 (OCDE, revisión 2000).

Son, en suma, un conjunto de principios éticos para tener garantías de que las empresas multinacionales (EM) en las colectividades donde actúan contribuyen al progreso económico, social y ambiental dentro del desarrollo sostenible.

El documento consta de dos partes. En la primera se señalan los conceptos fundamentales de la declaración: principios básicos, reglas para la revelación pública de información empresarial (tanto la clásica de carácter financiero, como sobre todo la no financiera, o sea, la que se deriva de la conducta socialmente responsable). En la segunda se definen normas de conducta empresarial para los grupos de interés y la colectividad, donde se encuentra realmente definido el código de conducta socialmente responsable para las EM.⁵⁴

En cada apartado se encuentra una serie de cuestiones detalladas, donde se enumera un catálogo de normas de conducta concretas de RSC para las EM con respecto a los distintos grupos de interés, al medioambiente y a la colectividad.

Además, se contemplan dos elementos organizativos:

a) una oficina pública (*National Contact Point*) en cada Estado miembro para favorecer la aplicación de las Guías OCDE por parte de las empresas implicadas. Actúa también como observatorio para el seguimiento y evaluación del grado de efectividad de las Guías dentro de su territorio, incluyendo las incidencias, y las sugerencias que resulten de la aplicación práctica en un entorno socioeconómico y ambiental

b) el Comité de Inversión Internacional y de Empresas Multinacionales, dentro de la OCDE. Mantiene periódicamente o a solicitud de cualquier Estado miembro, intercambios de opiniones sobre las cuestiones que figuran en las Guías, a partir de la experiencia obtenida. Recibe opiniones de los distintos grupos de interés (representaciones sindicales, de medio ambiente, de consumidores, ONG's...) y, en último término, propone cambios y actualizaciones de las Guías.

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

⁵⁴ Es obvio que, aunque el documento se dirija a las EM, gran parte de sus reglas de RSC se aplicarían a cualquier empresa aunque no fuese multinacional.

- Viene a ser un código de conducta empresarial socialmente responsable.
- Constituye una exposición completa y con notable grado de detalle sobre las cuestiones de RSC, o sea, sobre los derechos de los principales grupos de interés y de la colectividad nacional e internacional.
- Goza de amplio respaldo internacional porque procede de un organismo internacional público, integrado por las principales economías del mundo, así como también porque las recomendaciones OCDE se elaboran a través del diálogo constructivo entre los Gobiernos, las empresas, los trabajadores y las organizaciones no gubernamentales (ONG's) sin fines de lucro. Tiene, por ello, una proyección práctica generalizada y una enorme influencia ideológica dentro de la óptica general de la RSC.
- Sus contenidos se revisan y actualizan periódicamente.

2.3. Declaración Tripartita de la OIT⁵⁵

Es un conjunto de principios morales sobre trabajo, relaciones laborales y de política social para las EM. Supone una síntesis de diversos asuntos relacionados con el empleo, planteados en el seno de la OIT en distintos momentos del tiempo. Contiene una serie de principios (dirigidos a los gobiernos, a las organizaciones sindicales y empresariales y a las EM), que deberían regir en el mundo del trabajo y de las relaciones laborales en las EM.

Esta declaración puede ser considerada como un código de conducta responsable para las empresas, limitado exclusivamente al área del trabajo. Busca adoptar medidas en el campo del trabajo y de las relaciones laborales, así como políticas sociales orientadas a promover el progreso social.

La declaración se estructura en distintas subáreas dentro del trabajo para las que se señalan una serie de principios y acciones de⁵⁶:

⁵⁵ (OIT, 1977).

- De política general.
- Sobre promoción del empleo, igualdad de oportunidades y de trato; seguridad del empleo y formación
- Sobre condiciones de trabajo y de vida: salarios, prestaciones y condiciones de trabajo; seguridad e higiene.
- Sobre relaciones de trabajo: libertad sindical y derecho de sindicación; negociación colectiva; consultas; examen de las reclamaciones; solución de conflictos laborales.

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

- Es un código de conducta que se limita exclusivamente a las cuestiones de empleo y de relaciones laborales.
- Es una declaración emitida por un organismo político internacional de gran prestigio, en el que confluyen las opiniones de los Gobiernos, de las organizaciones sindicales y de las propias empresas.
- El cumplimiento de los requisitos de esta declaración de la OIT suele citarse expresamente dentro de los Informes públicos de RSC de las grandes empresas. Sirve sin duda como punto de referencia para establecer las políticas y la gestión socialmente responsable para las grandes empresas en relación con los recursos humanos.

56 Nos limitamos únicamente a indicar los diferentes epígrafes, sin descender al comentario de los numerosísimos principios, medidas y acciones específicas señalados en el documento, ya que queda fuera de nuestros objetivos.

2.4. Declaración de Social Accountability International (SAI): Norma SA8000⁵⁷

La norma SA8000, emitida por Social Accountability International (SAI) constituye un código universal de condiciones laborales socialmente responsables en el sector industrial. Se trata de que los consumidores puedan saber si los productos que adquieren se fabrican por empresas que cumplen tales condiciones. Las empresas pueden pedir la acreditación de cumplimiento a una agencia independiente que verifique “in situ” que se ha cumplido la norma. Es de aplicación voluntaria por las empresas que pretenden obtener el certificado de acreditación.

Se modeló tomando como patrón de referencia la norma ISO9000 sobre control de calidad, si bien la SA8000 prescribe normas de actuación específica en el área del trabajo en su más amplio sentido.

La propia SAI es la encargada de regir el sistema de acreditación de la SA8000 y acredita a los expertos para llevar a cabo la verificación.

El código de prácticas laborales cubiertas por la SA8000 expresa las siguientes exigencias:

- Prohibición del trabajo infantil.
- Prohibición del trabajo no voluntario.
- Condiciones para asegurar la salud y seguridad laboral.
- Libertad de asociación y de negociación colectiva.
- Prohibición de discriminación (por raza, nacionalidad, sexo, discapacidad o afiliación política) y de castigos y abusos (físicos y verbales).
- Prácticas disciplinarias.
- Horas de trabajo (topes máximos).
- Retribución (salarios legales mínimos y suficientes).
- Sistemas de gestión (procedimientos y estructuras de gestión de los aspectos laborales para el cumplimiento de la norma).

57 (Social... 1988).

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

- Enuncia un conjunto de exigencias mínimas que deben incorporar las empresas socialmente responsables con relación a sus empleados. Pero, sobre todo, es una norma que regula la verificación profesional independiente del cumplimiento de tales exigencias laborales por parte de la empresa y por sus proveedores.
- Su grado de legitimación no es muy amplio ya que procede de una institución privada todavía no demasiado reconocida en el escenario internacional sobre la regulación de las cuestiones de RSC. Por ello su influencia real se reduce a espacios geográficos donde la influencia de la entidad Social Accountability International y el movimiento del Consumo Socialmente Responsable son relativamente importantes.

2.5. Declaración de CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economies)⁵⁸

La Coalición para la Economía Ambientalmente Responsable (CERES) es una organización estadounidense sin fines de lucro, formada por inversores, instituciones ambientales, religiosas y de interés público. Su finalidad es promover políticas de inversión sólidas en los planos financiero, social y ambiental.

Su declaración está recogida en diez principios que constituyen normas para que las empresas puedan evaluar su actuación en cuestiones sociales y medioambientales.

Los principios CERES:

1. Protección de la biosfera tratando de minimizar y eliminar la emisión de sustancias contaminantes que puedan dañar el aire, agua, la tierra o sus habitantes.

58 (Coalition...1989)

2. Utilización sostenible de los recursos naturales renovables (agua, suelos y bosques), a través de la utilización eficiente y de la protección de los hábitats de vida salvaje, los espacios abiertos y los desiertos para preservar la biodiversidad.
3. Reducción y eliminación de residuos: tratando de producir los mínimos residuos, especialmente los peligrosos, y de reciclar al máximo estos materiales.
4. Utilización inteligente de la energía, haciendo el máximo esfuerzo para utilizar fuentes de energías sostenibles y ambientalmente seguras para satisfacer nuestras necesidades.
5. Reducción de riesgos sobre la salud y la seguridad ambiental de los empleados y sobre las colectividades en las que operamos, utilizando tecnologías y procedimientos operativos seguros, estando constantemente preparados para afrontar emergencias.
6. Comercialización de productos y servicios que minimicen los impactos ambientales adversos y que sean seguros para los consumidores que generalmente los utilizan, informando a éstos de los impactos ambientales.
7. Compensación de daños causados al medio ambiente, haciendo todos los esfuerzos para restaurar completamente el entorno ambiental, compensando a los posibles afectados.
8. Revelación informativa a los empleados y al público en general de los incidentes producidos en el desarrollo de las operaciones que causen daños ambientales que supongan riesgos para la salud o la seguridad, informando sobre estos extremos.
9. Designación de consejeros y gerentes de Medio Ambiente encargados de la gestión y control de los recursos asignados para este tipo de actividades y para que el Consejo de Administración y el Presidente Ejecutivo de la compañía estén debidamente informados y sean responsables en todas las cuestiones ambientales.
10. Publicación de un Informe Anual de autoevaluación y auditoría del progreso realizado en la aplicación de estos principios y su conformidad con las leyes y reglamentos que afecten a las operaciones mundiales.

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración son:

- Se trata de un código de conducta de empresa socialmente responsable centrado mayoritariamente en cuestiones de comportamiento ambiental y desarrollo sostenible.
- Su legitimación es más bien de tipo local, al ser CERES una institución privada norteamericana, de adhesión voluntaria. Su influencia real queda reducida a sus empresas asociadas, prácticamente todas ellas de esa nacionalidad. Aunque su trascendencia es local,

establece sin embargo la necesidad de que la información pública de RSC pueda ser sometida a auditoría pública independiente, como garantía social de credibilidad de las prácticas declaradas por las empresas que dicen cumplir los principios CERES.

2.6. Principios para los Negocios Empresariales de la Caux Round Table (CRT)⁵⁹

Caux Round Table (CRT) es una red internacional de dirigentes de un buen número de las principales empresas del mundo, con el objetivo declarado de trabajar a favor de un capitalismo de naturaleza ética.

Con ese fin ha realizado una declaración de los Principios para los Negocios Empresariales⁶⁰, de aplicación voluntaria, en la que expresa su visión de un capitalismo con rostro ético, capaz de compatibilizar el objetivo financiero clásico de obtención de beneficios, con objetivos de naturaleza social para los distintos grupos de interés que confluyen en la vida de las empresas. Se resumen en un comportamiento global de empresa socialmente responsable, capaz de contribuir al desarrollo sostenible propio y para el conjunto de la colectividad cercana y mundial.

La declaración tiene un alcance bastante amplio, pues no sólo enuncia una serie de grandes principios de comportamiento ético y socialmente responsable de carácter general, sino que también incorpora una serie de medidas de actuación responsable con los grupos de interés y a la comunidad.

Asimismo, se refiere a medidas concretas de actuación, inspiradas en los distintos principios, dentro de los planteamientos estratégicos y de los correspondientes programas de gestión de RSC a implantar por las empresas. El documento señala también la conveniencia de introducir

59 (Caux...2002).

60 La primera declaración tuvo lugar en 1994 y la nueva versión de sus principios se realizó en 2002.

unos mecanismos de autoevaluación de los programas de RSC incorporados por la empresa e incluso un sistema de retroalimentación basado en lo aprendido de las experiencias, teniendo en cuenta también las nuevas demandas que van surgiendo en el entorno externo a la empresa.

El punto de partida es que las empresas tienen un valor social como creadoras de riqueza y empleo. El suministro de bienes y servicios a los consumidores debe hacerse a un precio razonable con relación a su calidad. Desempeñan una función importante en la mejora de la vida de los consumidores, empleados y accionistas repartiendo entre ellos la riqueza creada.

Como ciudadanos responsables, entregan parte de la riqueza creada a las comunidades (locales, nacionales, regionales y mundiales), donde operan, debiendo contribuir, junto con los gobiernos, a preparar un futuro mejor para todos los ciudadanos de esas comunidades.

Las empresas deben crear trabajo productivo y elevar el nivel de vida no sólo de los países donde operan, sino de la comunidad mundial en general. Cuando sea posible, deben invertir o suministrar bienes y servicios de tal manera que, con los beneficios obtenidos por ello, puedan mejorar las vidas del mayor número posible de personas, sobre todo de las más necesitadas.

Se detallan un conjunto de principios generales para los negocios de la empresa:

Principio 1. Las responsabilidades de las empresas: más allá de los accionistas y hacia todos los grupos de interés.

El valor de una empresa para la sociedad es la riqueza y el empleo que crea con los bienes y servicios que suministra a los consumidores a un precio acorde con su calidad. Para crear ese valor, la empresa debe preservar su propia supervivencia y viabilidad.

Las empresas desempeñan una función importante en la mejora de la vida de los consumidores, empleados y accionistas repartiendo la riqueza creada. Los proveedores y los competidores también esperan que las empresas cumplan sus compromisos.

Principio 2. El impacto económico y social de los negocios empresariales: hacia la innovación, la justicia y la comunidad mundial.

Las empresas establecidas en países extranjeros deberían contribuir al progreso social de esos países, creando empleo productivo y ayudando a elevar la capacidad adquisitiva de sus ciudadanos, así como mejorar los derechos humanos, la educación y el bienestar general.

También deberían contribuir al desarrollo económico y social del mundo en su conjunto, a través de la utilización prudente de los recursos, de la libre competencia, prestando atención a la innovación, a los métodos de producción, a la distribución comercial y a las comunicaciones.

Principio 3. Comportamiento empresarial: más allá de la letra de la ley y hacia un clima de confianza.

Desde la aceptación del secreto empresarial, las empresas deben reconocer que la veracidad, el cumplimiento de los compromisos y la transparencia no sólo contribuyen a su propia credibilidad sino también a la eficiencia de las transacciones empresariales.

Principio 4. Respeto de las reglas.

Para evitar que se produzcan fricciones, promover un comercio más libre, competir en igualdad de condiciones y conseguir un trato justo para todos los participantes, las empresas deben respetar las reglas nacionales e internacionales y ser conscientes de que, a veces, un comportamiento legal puede traer consecuencias adversas.

Principio 5. Apoyo al comercio multilateral.

Las empresas deben apoyar los sistemas de comercio multilateral del GATT , de la OMC y otros acuerdos internacionales. Deben cooperar en los esfuerzos para promover la progresiva liberalización del comercio, reduciendo las barreras internas que obstaculicen el comercio internacional y respetando los objetivos de política nacional.

Principio 6. Respeto al medio ambiente.

La empresa debe proteger y mejorar el medio ambiente, promover el desarrollo sostenible y evitar el despilfarro de los recursos naturales.

Principio 7. Evitar operaciones ilícitas.

La empresa no debe tolerar ni participar en sobornos, blanqueo de dinero o cualquier práctica de corrupción, cooperando para combatir estas prácticas. No debe realizar negocios de armas o de otros materiales utilizados para actividades terroristas, de tráfico de drogas o del crimen organizado.

Asimismo se enuncian una serie de principios aplicables a los distintos grupos de interés:

1. Clientes

-Tratar a los clientes con dignidad, independientemente de si compran nuestros productos y servicios directamente o a través del mercado, asumiendo la responsabilidad de:

- Suministrar productos y servicios de la mayor calidad posible y adecuada a sus indicaciones.
- Trato justo en todos los aspectos de las transacciones, incluido un alto nivel de servicio y solución para sus reclamaciones.
- Entregar productos y servicios que preserven la salud y la seguridad de nuestros clientes y que mantengan o mejoren la calidad del medio ambiente.
- Respetar la dignidad humana en los productos ofrecidos, en su comercialización y publicidad, así como la integridad de su cultura.

2. Empleados

Respeto a la dignidad de los empleados y a sus legítimos intereses, asumiendo la responsabilidad de:

- Proporcionar puestos de trabajo y remuneraciones capaces de mejorar sus condiciones de vida.
- Proporcionar condiciones de trabajo que respeten su salud y su dignidad.
- Lealtad en la comunicación y apertura para compartir información con ellos en los límites de la ley y de las restricciones de la competencia.
- Escuchar a los empleados y actuar, en lo que fuera posible, de acuerdo con sus sugerencias, ideas, solicitudes y quejas.
- Comprometerse en negociaciones de buena fe cuando surjan conflictos.
- Evitar prácticas discriminatorias y garantizar igualdad de trato y de oportunidades en lo tocante a género, edad, raza y religión.
- Promover en la empresa el empleo de personas discapacitadas en puestos de trabajo en los que pudieran ser útiles.

- Prevenir accidentes o daños evitables y de enfermedades laborales.
- Estimular y ayudar a los empleados para que desarrollen sus habilidades y conocimientos.
- Ser sensibles a los serios problemas del desempleo frecuentemente asociados a las decisiones del negocio y trabajar con los gobiernos, grupos de trabajadores y otros organismos para que cada uno contribuya a su solución.

3. Propietarios/Inversores

Debemos hacer honor a la confianza depositada por los inversores, asumiendo la responsabilidad de:

- Gestionar de forma profesional y con diligencia los recursos empresariales para poder asegurar una tasa de rentabilidad satisfactoria y competitiva a la inversión de los propietarios.
- Revelar la información relevante a los propietarios/inversores sujeta a los requisitos legales y a las restricciones lógicas por motivos de la competencia.
- Conservar, proteger e incrementar los activos de los propietarios/inversores y respetar sus demandas, sugerencias, quejas y resoluciones formales.

4. Proveedores

La relación con los proveedores y subcontratistas, debe basarse en el respeto mutuo, asumiendo la responsabilidad de:

- Buscar la justicia y la veracidad en todas las actividades, incluidos los precios, licencias y derechos de venta.
- Estar seguros de que no incurrimos en cohecho ni en litigios innecesarios en nuestras actividades empresariales.
- Mantener estabilidad a largo plazo en nuestras relaciones con los proveedores en cuanto a valor, calidad, competitividad y fiabilidad.
- Compartir información con los proveedores integrándolos en nuestros procesos de planificación.
- Pagar a los proveedores a su debido tiempo de acuerdo con las condiciones comerciales pactadas.
- Seleccionar preferentemente a los proveedores y subcontratistas cuyas prácticas laborales respeten la dignidad humana.

5. Competidores

La competencia económica limpia es uno de los requisitos básicos para incrementar la riqueza de las naciones y, en último término, para hacer posible una justa distribución de los bienes y servicios, asumiendo la responsabilidad de:

- Fomentar mercados abiertos para el comercio y para la inversión.

- Promover el comportamiento competitivo, para que sea beneficioso en términos sociales y medioambientales, mostrando un respeto mutuo entre los competidores.
- Abstenerse de buscar o de participar en el pago de comisiones dudosas o favores para asegurarse la obtención de ventajas competitivas.
- Respetar los derechos de propiedad tangible e intelectual.
- Negarse a adquirir información comercial de forma ilícita o por medios no éticos, como el espionaje industrial.

6. Comunidades

Creemos que, como ciudadanos de una empresa con perspectiva mundial, podemos contribuir a los esfuerzos de reforma y al respeto de los derechos humanos en aquellas comunidades donde estemos operando. Por lo tanto, asumimos con tales comunidades la responsabilidad de:

- Respetar los derechos humanos y las instituciones democráticas, promoviendo estos aspectos hasta donde sea posible.
- Reconocer la obligación legítima del gobierno con respecto a la sociedad en su conjunto, apoyando las políticas y prácticas públicas que promuevan el desarrollo humano a través de relaciones armoniosas entre las empresas y otros segmentos de la sociedad.
- Colaborar con aquellas fuerzas de la comunidad dedicadas a elevar los niveles de salud, educación, seguridad y salubridad laboral y bienestar económico.
- Promover y estimular el desarrollo sostenible, así como desempeñar un papel principal en la preservación y mejora del medio ambiente natural y en la conservación de los recursos de la Tierra.
- Apoyar la paz, seguridad, diversidad e integración social.
- Respetar la integridad de las culturas locales.
- Comportamiento de empresa “como buen ciudadano”, a través de donativos para acciones filantrópicas, contribuciones para acciones educativas y culturales y de la participación de los empleados de la empresa en asuntos cívicos y de la comunidad.

En resumen, se trata de un código de conducta ética, con enunciados muy detallados, reglas de comportamiento y las acciones concretas de RSC, pudiendo aplicarse a empresas de cualquier tamaño y de cualquier actividad.

2.7. Principios de Responsabilidad Corporativa Global: Referentes para la medición de los resultados de la actuación empresarial (Bench Marks for Measuring Business Performance) (ECCR/ICCR)⁶¹

Es un Pronunciamiento promovido por un conjunto de instituciones religiosas de distintos países, con una sensibilidad marcada hacia la defensa de la colectividad humana y en general de toda la creación. De acuerdo con ello consideran que las empresas deben actuar de forma socialmente responsable cumpliendo los principios de este comportamiento. Se conoce como la declaración de los “Bench Marks for Measuring Business Performance” suscrita por los grupos ECCR, ICCR y TCCR⁶².

“Bench Marks” parte de un conjunto de ideas éticas del comportamiento humano, en su relación con la naturaleza, la sociedad y los distintos grupos que la forman, trasladables al comportamiento exigible a las corporaciones de negocios. Así, se requiere a las empresas:

- Una nueva relación entre empresas, comunidades y ecosistemas.
- Apoyo para un sistema de desarrollo sostenible de producción y un sistema más equitativo de distribución del valor económico de la producción y servicios ambientales.
- Participación de los principales grupos de interés y demás afectados por las actividades de las empresas en el proceso de la toma de decisiones.
- Preservación del medioambiente para las generaciones presentes y futuras.
- Respeto a la dignidad de la persona, de los derechos de los trabajadores para formar sindicatos, para la negociación colectiva y para todos los demás derechos laborales fundamentales definidos por la OIT.
- Códigos de conducta sólidos para las empresas y los proveedores, supervisados y guiados independientemente por ONG's y otras organizaciones de la sociedad civil.
- Afirmación de los derechos de las personas nativas a participar plenamente en las decisiones empresariales que afectan a sus territorios y a sus culturas.

61 (ECCR/ICCR... 2003).

62 Las siglas corresponden a: Ecumenical Council for Corporate Responsibility (ECCR), Interfaith Center on Corporate Responsibility (ICCR), Taskforce on the Churches and Corporate Responsibility (TCCR, actualmente conocida como Kairos-Canada).

- Desarrollo de una política de derechos humanos basada en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre.
- Compromiso con el principio de que cualquier trabajador tiene derecho de acceder a los cuidados de su salud y a las medicinas necesarias, incluidos los antiretrovirales para el tratamiento del sida.
- Políticas de gobierno corporativo que igualen los intereses contrapuestos de los gestores, empleados, accionistas y de la colectividad. Estos deben basarse en valores éticos, como la generalidad, integridad, honestidad, justicia y transparencia.

El documento distingue los siguientes conceptos: a) Principios: declaraciones de filosofía básica de los negocios sobre los que deben inspirarse las acciones de gestión empresarial socialmente responsables; b) Criterios: políticas desarrolladas por cada empresa que puedan compararse de forma consistente con los Principios declarados; c) Referentes o “Benchmarks”: patrones específicos de medida para evaluar en términos comparativos los resultados alcanzados en la actuación socialmente responsable de una empresa utilizando como referencia los diferentes criterios definidos.

Se hace una distinción entre:

a) La comunidad en sentido amplio

- Ecosistemas (se busca que la empresa mejore sus resultados de manera sostenible. Se incluyen temas como el cambio climático, biodiversidad, organismos modificados genéticamente y prevención de la contaminación).
- Comunidades nacionales (la empresa, independientemente de donde esté localizada, debe cumplir los derechos humanos, los derechos de los trabajadores, las condiciones de salud y seguridad en el empleo, no inmiscuirse en actividades bélicas, cumpliendo siempre con la normativas emitidas por los organismos supranacionales).
- Comunidades locales (cada empresa reconoce su impacto en la comunidad local, especialmente cuando los miembros de la comunidad local dependen de ella. Sus programas, políticas y prácticas, deben servir como fuente de progreso en materia de derechos humanos, debiendo trabajar de manera sostenible).
- Comunidades nativas (la empresa debe reconocer los derechos y costumbres de la población nativa, debiendo respetar sus propias leyes, y trabajar de tal manera que no afecte a su actividad).
- Extracción de recursos.

b) La comunidad de las corporaciones de negocios

- Empleados: condiciones de trabajo, salud y seguridad y personas trabajadoras (mujeres en el trabajo, grupos minoritarios, personas discapacitadas, trabajo infantil, trabajo forzado).
- Proveedores de recursos y clientes: las empresas deben cumplir los requisitos de integridad o transparencia financiera, integridad ética, gobierno corporativo justo, ético y transparente. No deben limitar ni obstruir los derechos legales de los accionistas. En los casos de fusión con otras empresas deben cumplir los mismos preceptos antes, durante y después de la fusión. Sus relaciones con los clientes y consumidores deben ser justas y honestas.
- Integridad Financiera.
- Integridad Ética.
- Gobierno Corporativo.
- Accionistas.
- Grupo de Sociedades: filiales, participadas y coparticipadas (*joint ventures*).
- Clientes y Consumidores.

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

- Se trata esencialmente de un código de conducta socialmente responsable. En sus principios deben inspirarse las prácticas de gestión que desarrollen las empresas de cualquier país y de cualquier sector, en particular las grandes corporaciones.
- Tiene una dimensión operativa para la gestión empresarial de RSC ya que señala prácticas socialmente responsables, de acuerdo con los Principios (enumeración de una serie de Criterios de gestión para cada serie de Principios) y ofrece también una referencia para enjuiciar la actuación de cada empresa al señalar unas pautas de resultados-norma aceptables con los que poder comparar los resultados realmente obtenidos en los espacios de responsabilidad contemplados por el documento.
- Constituye una declaración con respaldo privado únicamente. Por eso su influencia real es casi solo testimonial. Sin embargo, por el grado de especificación de las prácticas de gestión empresarial, puede ser un elemento útil para configurar la gestión interna de la RSC de las empresas.

2.8. Global Reporting Initiative (GRI): Guías para la información sobre Sostenibilidad⁶³

Es una institución independiente y no lucrativa, constituida en 1997 como iniciativa conjunta de la organización CERES y del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), a partir de la necesidad de conseguir un desarrollo sostenible a escala global.

El informe de la GRI se denomina Informe o Memoria de Sostenibilidad (MS), también conocido como la triple cuenta de resultados de la actuación empresarial en los planos económico, ambiental y social (“*triple bottom line*”). Se elabora a partir de un conjunto de guías e indicadores comunes e incluso específicos para determinados sectores de actividad empresarial.⁶⁴

La primera versión de las guías se emitió en el 2000. En el 2002 apareció una segunda versión (G2): “Guías para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa”. Posteriormente, en 2006, apareció la tercera versión (G3):” Guías para la información sobre Sostenibilidad”, que es la que rige en la actualidad.

La Guías GRI (G3) establecen las pautas necesarias para la elaboración del Informe o Memoria de Sostenibilidad (MS) de cualquier empresa a partir de unos principios de actuación, de una terminología, de unos contenidos específicos para distintos niveles, apoyados en una batería de indicadores en los tres planos indicados. No es, en realidad, un código de conducta socialmente responsable, ni tampoco marca un sistema de gestión de RSC para las empresas, sino que representa un elemento informativo ante la colectividad sobre la actuación de la empresa socialmente responsable.

63 (Global... 2002/2005).

64 En este apartado sólo se expondrá lo relativo a guías e indicadores de la Memoria de Sostenibilidad GRI comunes a todos los sectores. Los pronunciamientos específicos del sector de actividades financieras se incluirán en el Capítulo 4.

Aunque la nueva versión de las Guías GRI (G3) conserva la estructura de la versión anterior, introduce mejoras derivadas de la experiencia de la aplicación de la G2. Van dirigidas a favorecer la comparabilidad, a facilitar la elaboración del documento, así como a reforzar el interés de lo revelado y la propia credibilidad de lo que se informa.

El conjunto declarativo GRI esta compuesto por:

- Guías generales para la elaboración de la MS de las empresas de cualquier sector.
- Suplementos para distintos sectores de actividad.
- Protocolos técnicos de delimitación de las cuestiones propias del proceso de elaboración de la MS.
- Protocolos sobre Indicadores de Desempeño (*performance*) a incluir en la MS.

La nueva versión (G3) incorpora algunas novedades más: una guía para definir el contenido del informe y la calidad de los datos, y para la delimitación del informe. Cada principio va acompañado de un test para ayudar a su aplicación; cuestiones de estrategia y análisis interno de de las empresas.

La GRI parte de que el desarrollo sostenible (“satisfacer las necesidades del presente sin poner el peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”) es una aspiración racional y ampliamente compartida por la humanidad (GRI G3:p.2). La actuación de las empresas, particularmente las de gran dimensión y de proyección mundial, puede ser determinante para conseguir este objetivo de la humanidad, y por esa razón deben desarrollar una conducta socialmente responsable.⁶⁵

65 “Una memoria de sostenibilidad comprende la medición, divulgación y rendición de cuentas ante los grupos de interés internos y externos sobre el desempeño de las organizaciones con respecto al objetivo del desarrollo sostenible”, añadiendo que “debe mostrar un balance razonable y equilibrado del desempeño sobre sostenibilidad de la empresa informante, mostrando sus contribuciones positivas y negativas respecto a la meta durante el periodo informado”. (GRI: p.3). La GRI considera que el término MS es equivalente a cualquier otro similar, como Informe de RSC.

La G3 se compone de una Introducción y dos partes. En la primera de ellas se definen las cuestiones generales del Informe o MS (contenido general de la MS, los principios bajo los que se elabora, los principios en los que se apoya la calidad de lo revelado y guías sobre la entidad informante). La segunda parte de las Guías constituye la parte principal del documento, puesto que trata de los contenidos a revelar dentro de la MS. Incluye además en su último epígrafe, un conjunto de observaciones generales sobre cosas como la recogida y preparación de los datos que han de figurar en el Informe, sus niveles declarativos, la frecuencia y la presentación de la información, así como también unas reglas generales para la verificación externa independiente (“Assurance”) de los contenidos de la MS. Aquí vamos a resumir las cuestiones básicas del índice de contenidos de la G3, con especial atención a los principios en los que se basa esta información, mostrando también el cuadro de indicadores que expresa el desempeño empresarial en el triple plano (económico, ambiental y social).

I) Principios para definir el contenido de la MS⁶⁶

- 1) Materialidad: se incorporan las cuestiones e indicadores que reflejen impactos importantes, económicos, sociales y medio ambientales de la empresa, y los que pueden influir en la valoración y en las decisiones de los grupos de interés que utilicen la MS.
- 2) Incorporación de todos los grupos de interés: la empresa debe incluir en la MS a los distintos grupos de interés, explicando la respuesta que da a sus expectativas.
- 3) Contexto de la sostenibilidad: la empresa informante debe presentar los resultados de su actuación (*performance*) en el contexto de la sostenibilidad.
- 4) Cobertura completa: los asuntos e indicadores expuestos en la MS, así como la definición de la entidad informante, deben ser suficientes, para reflejar los impactos importantes (económicos, sociales y ambientales) y deben servir para que los grupos de interés puedan evaluar la actuación de la organización durante el periodo.

II) Principios para garantizar la calidad de la MS

- 1) Imagen equilibrada y neutral: la MS debe mostrar los aspectos positivos y negativos del desempeño (económico, social y ambiental) de la empresa que permitan valorar el desempeño global. Debe ofrecer una presentación neutral de los resultados de la actuación de la empresa.

⁶⁶ En cada uno de los principios se aporta su definición, una explicación breve de lo que significa, así como también un conjunto de pruebas específicas para realizar una utilización adecuada de cada principio.

- 2) Comparabilidad: las cuestiones y la información contenida en la MS deben ser seleccionadas y reveladas de manera consistente. La información debe presentarse de tal manera que permita a los grupos de interés comparar los cambios en los resultados a lo largo del tiempo o con relación a otras empresas.
- 3) Precisión: la información de la MS debe ser precisa y detallada para que los grupos de interés puedan evaluar los resultados del desempeño mostrados por la empresa.
- 4) Oportunidad temporal: la información de la MS debe presentarse a tiempo, siguiendo un programa regular, para que los grupos de interés puedan tomar sus decisiones.
- 5) Claridad: la información de la MS debe exponerse de forma que sea comprensible y accesible para los grupos de interés.
- 6) Fiabilidad: la información de la MS y los procedimientos seguidos para su elaboración deben ser recogidos, registrados, analizados y revelados de tal manera que puedan ser sometidos a verificación independiente.

III) Contenidos a incluir en la MS⁶⁷

1) Estrategia y Análisis:

- Declaración del Consejero Delegado o del Presidente de la empresa, sobre la trascendencia que tiene la sostenibilidad para la empresa y la estrategia al respecto. Se debe ofrecer la visión de conjunto y la estrategia de la empresa a corto, medio y largo plazo, en especial con respecto a la gestión del desempeño económico, social y ambiental de la empresa.

- Descripción de los impactos clave, riesgos y oportunidades inherentes a sostenibilidad

2) Perfil de la empresa: incorporar a la MS los datos identificativos de la empresa informante (nombre de la organización; principales marcas, productos y servicios; estructura organizativo-funcional de la entidad; localización de los núcleos centrales de la organización; países en los que opera; estructura de la propiedad de la empresa; mercados en los que opera, sectores de actividad y clientes; datos que indiquen la dimensión de la empresa; cambios significativos durante el periodo informado (de tamaño, estructura, propiedad...)).

⁶⁷ Señalamos sólo los elementos generales, pero ofrecemos la relación de indicadores literalmente con el texto de la G3, al ser la parte de mayor interés para este trabajo.

3) Parámetros de la MS: datos sobre el perfil del informe; datos sobre el alcance de la información y la entidad informante; índice de las páginas de la MS donde se revelan cuestiones requeridas por la G3; datos relativos a la verificación externa de los contenidos que se ofrecen en la MS.

4) Gobierno de la empresa y compromisos de participación de los grupos de interés: cuestiones sobre código de gobierno, compromiso con declaraciones e instituciones de RSC y cuestiones sobre participación de los grupos de interés identificados en la MS.

5) Información sobre el enfoque de gestión de la empresa e indicadores de desempeño: es el elemento central del modelo informativo GRI, donde se enuncian y se clasifican los indicadores que la GRI quiere incorporar dentro de su modelo de MS. En ellos se resumen los principales efectos de la actuación de la empresa en los tres planos, es decir, indicadores económicos, sociales y ambientales.⁶⁸

IV) Otras consideraciones:

Asimismo, se señalan una serie de directrices generales sobre la obtención de los datos que afectan a la evaluación de los indicadores que deben presentarse en la MS:

- Se deben incluir datos de los indicadores e información sobre el año en curso y los dos anteriores.
- Los indicadores vienen acompañados de Protocolos Técnicos que proporcionan una guía básica para su interpretación y cómputo.
- Se pueden utilizar ratios normalizados y los formatos más adecuados de presentación, pero también habría que incorporar datos absolutos.
- Si hay suplementos sectoriales emitidos por el GRI para una empresa, los indicadores de esos suplementos tienen que ser incorporarse a la MS por considerarse indicadores esenciales para la actividad.
- Cada empresa puede elegir el nivel de aplicación de la estructura informativa de la G3. Hay tres niveles informativos, de menos a más exigencia, identificados con las letras C, B o A. El nivel de exigencia informativa lo elige la empresa y debe aparecer de forma visible dentro de la MS con la letra correspondiente. Asimismo, el signo complementario (+) indica que la información que se ofrece se ha sometido a verificación independiente (“assurance”).

68 Hay dos tipos de indicadores: (a) principales: se consideran importantes para la mayoría de los grupos de interés y deberían ser incorporados a la MS de cualquier empresa; (b) complementarios: prácticas de RSC nuevas o bien que sólo afectan a determinadas empresas.

- La MS puede reflejar la información sobre una empresa individual o también puede referirse al grupo de sociedades controlado por la sociedad matriz. Su intervalo temporal normalmente suele ser un año o ejercicio económico, aunque las empresas pueden hacerlo para un intervalo mayor (p.e. cada dos o tres años). La información puede presentarse en cualquier formato (papel, vía electrónica –CD-ROM or web o por varias vías a la vez).

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	
Aspecto: Desempeño Económico	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, compensaciones a empleados, donativos y otras inversiones para la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a los suministradores de capital y a los gobiernos (central).
EC2	Repercusiones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la empresa debidas al cambio climático (central).
EC3	Cobertura de las obligaciones asumidas por la empresa en planes de pensiones de beneficios definidos (central).
EC4	Subvenciones públicas significativas recibidas (central)
Aspecto: Presencia en el Mercado	
EC5	Gama de salarios iniciales normales comparada con el salario mínimo local en lugares donde la empresa desarrolla operaciones importantes (adicional).
EC6	Política, prácticas y proporción del gasto en proveedores locales en lugares donde la empresa desarrolla operaciones importantes (central).
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos procedentes de la comunidad local en poblaciones donde la empresa desarrolla operaciones importantes (central).
Aspecto: Impactos Económicos Indirectos	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios destinados principalmente al beneficio público derivados de compromisos comerciales o de cesiones en especie para el bien común (central).
EC9	Descripción y explicación de los impactos económicos indirectos importantes, incluido el alcance de su incidencia (adicional).

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	
Aspecto: Materiales	
EN1	Peso o volumen de los materiales utilizados (central).
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que proceden de materiales reciclados (central).
Aspecto: Energía	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias (central).
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes de energía primarias (central).
EN5	Ahorro de energía debido a mejoras introducidas para consumir menos o de forma más eficiente (adicional).
EN6	Iniciativas para conseguir energías eficientes o energías renovables para sus productos o servicios y reducciones en las necesidades de energía resultantes de tales iniciativas (adicional).
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones alcanzadas (adicional)
Aspecto: Agua	
EN8	Extracción total de agua por tipos de fuentes (central).
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la extracción de agua (adicional).
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada (adicional).
Aspecto: Biodiversidad	
EN11	Emplazamiento y dimensión de los terrenos en propiedad o en arrendamiento explotados, dentro de o próximos a áreas protegidas o en áreas de alto valor respecto a biodiversidad fuera de áreas protegidas (central).
EN12	Descripción de los impactos más significativos sobre la biodiversidad de las actividades, productos o servicios en áreas protegidas o en áreas de alto valor respecto a la biodiversidad fuera de áreas protegidas (central).
EN13	Hábitats protegidos o restaurados (adicional).

EN14	Estrategias, acciones habituales y planes futuros para la gestión de impactos sobre la biodiversidad (adicional).
EN15	Número de especies de la Lista Roja de la IUCN y de la lista nacional sobre conservación de especies con hábitats en espacios afectados por operaciones, desglosadas según su riesgo de extinción (adicional).
Aspecto: Emisiones, flujos y residuos	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, por peso (central).
EN17	Otras emisiones indirectas importantes de gases de efecto invernadero, por peso (central)
EN18	Iniciativas tomadas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas (adicional)
EN19	Emisiones de sustancias que destruyen la capa de ozono, por peso (central).
EN20	Emisiones a la atmósfera significativas de óxidos nitrosos (NOx) o sulfurosos (SOx) y otras, por peso (central).
EN21	Extracción total de agua, por clases y destinos (central).
EN22	Peso total de los residuos, por clases y destinos (central).
EN23	Número y volumen total de vertidos significativos (central).
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se estiman peligrosos según los términos del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuo transportado hacia otros espacios internacionales (adicional).
EN25	Identidad, tamaño, status protegido y valor de biodiversidad de las aguas y hábitats que han resultado afectados significativamente por las descargas y fugas de agua correspondientes a la empresa (adicional).
Aspecto: Productos y servicios	
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y alcance de la reducción de tales impactos (central).
EN27	Porcentaje de productos vendidos y de sus envases o embalajes que se reclaman, por categorías (central).

Aspecto: Cumplimiento	
EN28	Cuantía monetaria de las multas importantes y número de las sanciones no monetarias motivadas por incumplimiento de la normativa medioambiental (central).
Aspecto: Transporte	
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otras mercancías y materiales utilizados en las operaciones de la empresa y del transporte de su personal (adicional).
Aspecto: General	
EN30	Gasto total en protección ambiental, por tipos (adicional).
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL (LABORAL)	
LA1	Desglose de la plantilla de trabajadores por clases, por tipos de contratos laborales y por regiones (central).
LA2	Número total y tasa de rotación de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y regiones (central).
LA3	Beneficios otorgados a empleados a tiempo completo que no se otorgan a empleados temporal o a tiempo parcial, por actividades principales (adicional).
Aspecto: Relaciones Empresa / Trabajadores	
LA4	Porcentaje de empleados regidos por convenios colectivos (central).
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso en casos de cambios operativos en la empresa, incluyendo si estas situaciones están contempladas en los convenios colectivos (central).
Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo	
LA6	Porcentaje del colectivo de trabajadores representado en comités conjuntos empresa-empleados de salud y seguridad, que ayuden a seguir la evolución y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo (central).
LA7	Tasas de accidentes y enfermedades laborales, días perdidos y absentismo y número de víctimas mortales por causas laborales por regiones (central).
LA8	Programas de educación, formación, asesoría, prevención y control de riesgos aplicados a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad con enfermedades graves (central).

LA9	Cuestiones de salud y seguridad laboral contemplados en acuerdos firmados con los sindicatos (adicional).
Aspecto: Formación y Educación	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categorías laborales (central).
LA11	Programas de formación en habilidades de gestión y de formación continua que respalden la capacitación continua de los empleados y les ayuden a conseguir sus fines en sus carreras de ascenso dentro de la gestión (adicional).
LA12	Porcentaje de los empleados que pasan revisiones regulares de desempeño y de desarrollo profesional (adicional).
Aspecto: Diversidad y Oportunidad	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglose de la plantilla de empleados por sexos, grupos de edad, pertenencia a grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad (central).
LA14	Relación entre retribuciones de hombres y de mujeres, desglosada por categorías de empleados (central).
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS	
Aspecto: Prácticas de inversión y de compras	
HR1	Porcentaje y número total de convenios de inversión significativos que incluyan cláusulas sobre derechos humanos, o que hayan exigido pruebas de verificación sobre respeto de los derechos humanos (central).
HR2	Porcentaje de los principales proveedores y contratistas que han pasado una revisión sobre respeto de los derechos humanos (central).
HR3	Horas totales dedicadas a formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de derechos humanos que sean relevantes para las operaciones, incluyendo el porcentaje de empleados formados (adicional).
Aspecto: No discriminación	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y acciones emprendidas al respecto (central).

Aspecto: Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	
HR5	Operaciones identificadas en las que el ejercicio del derecho de libertad de asociación y de negociación colectiva sólo pueda ejercitarse en condiciones de alto riesgo y acciones emprendidas para la defensa de estos derechos (central).
Aspecto: Trabajo Infantil	
HR6	Operaciones identificadas con riesgos importantes de explotación laboral infantil y medidas tomadas para contribuir a eliminar el trabajo infantil (central).
Aspecto: Trabajo Forzado u Obligatorio (no voluntarios)	
HR7	Operaciones identificadas con riesgos importantes de producir situaciones de trabajo forzado u obligatorio y medidas tomadas para contribuir a eliminar estas posibles situaciones prácticas de tal naturaleza (central).
Aspecto: Prácticas de Seguridad	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad entrenado en las políticas y procedimientos utilizados por la empresa relativos a aspectos de derechos humanos relevantes dentro de las actividades realizadas por la empresa. (adicional).
Aspecto: Derechos de las Personas Nativas	
HR9	Número total de incidentes relacionados con los derechos de las personas nativas y acciones emprendidas al efecto (adicional).
INDICADORES DE DESEMPEÑO CON LA SOCIEDAD	
Aspecto: Comunidad	
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones realizadas en comunidades, incluyendo la iniciación, la ejecución y la culminación o salida (central).
Aspecto: Corrupción	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción (central).
SO3	Porcentaje de empleados entrenado en políticas y procedimientos anticorrupción en la empresa (central).
SO4	Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción (central).

Aspecto: Política Pública	
SO5	Posiciones de política pública y participación en el desarrollo de políticas públicas sobre <i>lobbying</i> (central).
SO6	Importe total de las contribuciones financieras o en especie a los partidos políticos, a personas políticas o a instituciones relacionadas con la política, desglosado por países (adicional).
Aspecto: Comportamiento sobre prácticas contra la competencia	
SO7	Número total de acciones legales emprendidas contra la empresa por prácticas contra la competencia, antitrust y prácticas monopolísticas y resultados logrados (adicional).
Aspecto: Cumplimiento	
SO8	Importe monetario de multas importantes y número total de las sanciones no-monetarias debidas al incumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias (central).
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO: INDICADORES DE DESEMPEÑO	
Aspecto: Salud y Seguridad de los Clientes	
PR1	Etapas del ciclo de vida de los productos y servicios en las que sus impactos sobre la salud y la seguridad son evaluadas a efectos de su mejora y porcentaje de los productos y servicios importantes de la empresa que se someten a procedimientos de mejora a tales efectos (central).
PR2	Número total de incidentes de incumplimiento de las normas legales y códigos de conducta voluntarios relativos a impactos sobre la salud y seguridad de los productos y servicios durante su ciclo de vida, desglosado por tipos de resultados (adicional).
Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios	
PR3	Información sobre productos y servicios y porcentaje de los que están sometidos a tales exigencias informativas (central).
PR4	Número total de incidentes de incumplimiento de las normas legales y códigos de conducta voluntarios relativos a servicio de información y de etiquetado, desglosado por tipos de resultados (adicional).
PR5	Procedimientos dirigidos a lograr la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de las encuestas sobre el grado de satisfacción mostrado por los clientes (adicional).

Aspecto: Comunicaciones comerciales (marketing)	
PR6	Programas de adhesión a las leyes, normas y códigos de conducta voluntarios, relacionados con las comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, la promoción y los patrocinios (central).
PR7	Número total de incidentes de no cumplimiento con las disposiciones legales y los códigos de conducta voluntarios relativos a comunicaciones comerciales, incluyendo la publicidad, la promoción y los patrocinios, desglosados por tipos de resultados (adicional).
Aspecto: Privacidad del Cliente	
PR8	Número total de quejas sustanciadas por considerar los clientes ruptura de la privacidad y acceso a sus datos (adicional).
Aspecto: Cumplimiento	
PR9	Importe monetario de multas importantes por incumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias relativas al suministro y utilización de productos y servicios de la empresa (central).

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

- La MS elaborada según las guías GRI es un instrumento de rendición pública de cuentas ante la colectividad de las actuaciones y resultados económicos, sociales y ambientales de una empresa.

- Es una declaración holística porque cubre todas las actividades de RSC de una empresa, con relación a todos los grupos de interés y a la colectividad. Es aplicable a todo tipo de empresas, independientemente de su tamaño o actividad, pero normalmente se aplica a las grandes compañías cotizadas. Es el principal referente mundial de la Información sobre RSC. De hecho, muchas empresas internacionales importantes utilizan las MS del GRI de forma única para sus actuaciones de RSC o bien utilizando sus baterías de indicadores como parte importante de sus Informes.

- Tiene un alto grado de legitimación por ser una institución promovida desde la ONU, aunque formalmente es una institución privada, y porque en su elaboración participan grupos de trabajo formados por expertos en distintas áreas de numerosos países (académicos, mundo empresarial, asociaciones del mundo laboral, consultores y auditores, miembros de instituciones civiles vinculadas a cuestiones de RSC o de instancias políticas).

2.9. Índices de Sostenibilidad: Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)⁶⁹

Dow Jones ha definido un conjunto de “índices de sostenibilidad” corporativa en los que se cuantifican diversas cuestiones representativas de un comportamiento corporativo socialmente responsable. A partir de este planteamiento general, y sobre una determinación fórmula matemática se computan los índices de sostenibilidad Dow Jones (DJSI), de una muestra representativa de sociedades cotizadas.

Existen dos familias de DJSI:

a) Índices mundiales de sostenibilidad (*Dow Jones Sustainability World Indexes —DJSI World—*). Se computan sobre una muestra de 300 sociedades cotizadas, que son las de mayor nivel de sostenibilidad entre las 2.500 compañías que integran el Dow Jones World Index. Estos índices se calculan sobre la capitalización bursátil de la porción de capital que se negocia en bolsa (el llamado *free float*, capital no perteneciente a paquetes de control estable).

Hay un índice mundial de sostenibilidad de tipo general (Dow Jones Sustainability World Index) y también una gama de índices más específicos.

69 (Dow Jones...2009).

b) Índices europeos de sostenibilidad (*Dow Jones Sustainability STOXX Indexes -DJSI STOXX-Indexes*). Se calculan sobre los resultados de la actuación del 20% de las principales sociedades cotizadas computadas en el índice entre las 600 que integran el Dow Jones STOXX 600 Index.

Hay una serie de índices de este tipo que excluyen de su cálculo a las sociedades que desempeñan actividades no aceptables desde una sensibilidad de responsabilidad social (p.e. negocios de bebidas alcohólicas, tabaco, juegos de azar o de armamento) como los DJSI STOXX, DJSI EURO STOXX. También hay índices de las sociedades más importantes de los mercados bursátiles o “blue chips” (DJSI STOXX 40 ò DJSI Euro STOXX 40).

Para formar parte de los DJSI se requiere que las sociedades cotizadas en los mercados bursátiles sometan a evaluación independiente (*rating*) su actuación sobre RSC. Según el resultado de la evaluación, se seleccionan las sociedades con mayor puntuación de sostenibilidad para formar parte de los índices. El formar parte del grupo de compañías selectas que integran los DJSI puede ser importante para las compañías cotizadas. De hecho es un indicio útil para los que invierten en bolsa tanto directamente como en inversiones colectivas del tipo de los fondos éticos, guiados por criterios de desarrollo sostenible. Es lo que se conoce como Inversión Socialmente Responsable (ISR), que otorga una prima de cotización para las acciones de esas compañías y, en definitiva, una mejora del resultado financiero para sus inversores gracias a su actuación de RSC.

El proceso presenta dos etapas:

1ª) Etapa de calificación (*rating*) de las compañías

Es el proceso de “Evaluación de la sostenibilidad de las compañías” (Corporate Sustainability Assessment), a partir de la cual se computan los Índices de Sostenibilidad Dow Jones. SAM (Sustainable Asset Management) Indexes GMBH, una entidad profesional independiente de Dow Jones, realiza las labores de cómputo que conlleva la aplicación de la “Evaluación de la sostenibilidad de las compañías” y sus derivaciones correspondientes a los Índices de Sostenibilidad.

Se invita a todas las compañías cotizadas (las 2.500 que integran el índice bursátil Dow Jones World Index y las 600 del Dow Jones STOXX 600 Index), salvo las excluidas por el motivo antes indicado, a evaluar su comportamiento de RSC/sostenibilidad, de acuerdo con la aplicación de la metodología SAM. Al final cada compañía obtiene una puntuación (*score*) por su conducta global en sostenibilidad. Este dato sirve para conocer la conducta de responsabilidad social de cada compañía y para establecer una jerarquía cardinal y ordinal entre las compañías. Los resultados de esta evaluación sobre sostenibilidad sirven también después, en la siguiente etapa, para seleccionar las compañías que van a formar parte del Índice de Sostenibilidad.

El proceso para determinar la “puntuación de sostenibilidad” y, por tanto, el *rating* de cada compañía es algo complejo. Se parte de las tres dimensiones del comportamiento socialmente responsable de una empresa: económica, medioambiental y social. Dentro de cada una de ellas se señalan una serie de criterios sobre el desarrollo sostenible y se les asigna una ponderación convencional (expresada y repartida entre todos ellos hasta sumar la unidad). Se contemplan dos tipos de criterios: a) genéricos o aplicables para todos los sectores de actividad; b) específicos o propios de cada sector de actividad.⁷⁰

Cada uno de los criterios (de las tres dimensiones y de los dos tipos) se desglosa a su vez en una serie de cuestiones más concretas, entre las que se reparte la ponderación.. De ese modo, cada cuestión contemplada en el modelo tendría su ponderación unitaria referida al modelo de evaluación del sector a que pertenece cada compañía.

Por otra parte, cada cuestión de comportamiento socialmente responsable prevista en el modelo tiene varias formas de presentación alternativas. A cada una de ellas se le asigna un valor en una escala que va desde un mínimo de cero para la alternativa menos deseable hasta un máximo de cien puntos para la alternativa mejor. De este modo, multiplicando el valor de cada

70 Para la operatoria de este modelo de “Rating” se han definido 58 sectores de actividad DJSI.

cuestión, por la ponderación asignada a cada una de ellas, el sumatorio total determinaría la puntuación de la sostenibilidad de cada compañía. Así, cuanto mayor sea el numeral, tanto mayor será el desempeño de sostenibilidad de una compañía.

2ª) Etapa de elaboración de los correspondientes Índices de Sostenibilidad Dow Jones (DJSI).

Los Índices de Sostenibilidad DJSI tienen como principal objetivo medir el desempeño de una muestra de compañías que, de acuerdo con la puntuación global que alcanzaron en la etapa anterior, tenían un comportamiento socialmente responsable y también el de seguir la pista de su capitalización bursátil (referida a la porción del llamado *free float* del capital) observando su evolución en la bolsa. El tamaño de la muestra de compañías que van a integrar un índice DJSI depende del índice concreto de que se trate (así, por ejemplo, en DJWSI World serán 300 compañías sobre un total de las 2.500 del índice bursátil DJ World, en el DJSI STOXX serán 120 compañías sobre un total del índice bursátil DJ STOXX 600).

La selección de las compañías para los índices DJSI obedece a dos criterios: a) deben estar representados todos los sectores de una manera equilibrada, para lo que se asigna una cuota de compañías de cada sector según su importancia en el mercado bursátil; b) todas las compañías elegidas para formar parte del DJSI tienen que ser las principales de cada sector por su comportamiento de sostenibilidad, según la puntuación alcanzada en el proceso de evaluación.

Los DJSI están sometidos a un proceso de revisión continua en función de las circunstancias que afectan a la vida de las empresas y en función de los cambios de puntuación en sostenibilidad que van experimentando a lo largo del tiempo. Así, hay compañías que dejan de pertenecer al índice DJSI y hay otras que entran en él porque mejoraron sus puntuaciones anteriores.

Los índices DJSI STOXX y los DJSI Euro STOXX se calculan ponderados según la capitalización bursátil de la porción del capital que se negocia en bolsa (*free float*), utilizando

la fórmula de Laspeyres. En cambio, los índices DJSI 40 y DJSI Euro STOXX 40 se ponderan con el dato de “puntuación de sostenibilidad” obtenida por las distintas compañías.⁷¹

En suma, los rasgos distintivos de esta declaración serían:

- La evaluación global de sostenibilidad de las empresas cotizadas representa un sistema de clasificación independiente, basado en la puntuación que obtiene cada empresa en cuestiones de RSC. Es la base para seleccionar las empresas que van a formar parte de los índices DJSI.
- La evaluación del comportamiento global de RSC puede ser solicitada por cualquier empresa. Su grado de legitimación es importante. De hecho, las grandes empresas cotizadas aspiran a entrar en estos índices, que se valoran en el mercado al estar respaldados por una entidad acreditada internacionalmente, como Dow Jones.
- El *rating* global de RSC calculado de forma independiente, lo mismo que tener una puntuación alta en la evaluación de este comportamiento, y también el formar parte de los índices DJSI son cuestiones que se presentan destacadas en los informes de RSC.

2.10. Índices de Sostenibilidad: FTSE4 Good Indexes

FTSE es una empresa independiente promovida por el Financial Times y por la London Stock Exchange. Publica los índices FTSE4 Good, diseñados para medir la rentabilidad de las compañías que trabajan por la sostenibilidad, las buenas relaciones con los grupos afectados por la actuación empresarial y para proteger los derechos humanos universales.

Los criterios utilizados para calcular los índices FTSE4 Good y el prestigio de la marca que los respalda hacen que sean una guía útil par los inversores (directos o de fondos de inversión colectiva) que quieren invertir en compañías con buenas prácticas de RSC.

71 No consideramos necesario por ser una cuestión técnica ofrecer los cálculos de los índices. Para ello pueden verse las guías completas de las diferentes versiones de los índices de sostenibilidad publicadas por Dow Jones en su página web.

Los FTSE4 Good pueden tener estas aplicaciones:

- a) En actividades de inversión: como base para definir instrumentos de financiación colectiva o para invertir en productos que respondan a criterios de responsabilidad social.
- b) Para investigación: instrumento para identificar compañías socialmente responsables.
- c) Como instrumento de referencia: otorga a las compañías un estándar global transparente de responsabilidad social al que deben aspirar y tratar de superar.
- d) Comparación: representa un índice de referencia que sirve para confrontar carteras de inversión socialmente responsable.

Hay cinco tipos de índices FTSE4 Good: el Japan Index, el UK Index, el Europe Index, el US Index y el Global Index⁷². Además, a partir del 2004 apareció un nuevo índice similar, aunque de carácter específico porque se refiere únicamente al cumplimiento de los criterios de Buen Gobierno Corporativo (el llamado FTSE ISS Corporate Governance Index).

La selección de compañías para formar parte de los FTSE4 Good se atiene a un proceso que funciona de la siguiente manera:

- Como punto de partida, se toman las distintas compañías incluidas en el índice bursátil que se toma como base, para definir el índice FTSE4 Good. Todas ellas podrían ser elegibles para el FTSE4 Good y se incorporarían con el mismo factor de ponderación que tuviesen en el índice bursátil base, siempre que superen los criterios de inclusión.
- Se excluyen las compañías que desarrollan actividades inaceptables desde la de RSC (tabaqueras, de armamento o que suministran piezas estratégicas, las que fabrican armamento nuclear, propietarias y operadores de centrales de energía nuclear, y extractoras de uranio).
- Se exige que cumplan los siguientes requisitos en su actuación empresarial:

⁷² Los índices FTSE4 Good tienen una doble finalidad: a) elemento de referencia sobre la actuación de RSC de las compañías cotizadas en el mercado al que se refiere el índice, que es lo que exponemos aquí por ser lo que interesa; b) instrumento de negociación, es decir, como un producto negociable más en el mercado bursátil (esta faceta no se examina aquí).

Actuar en favor de la sostenibilidad ambiental.

Defender y apoyar los derechos humanos universales.

Mantener relaciones positivas con los distintos grupos de interés y organizaciones interesadas en la actuación de las empresas.

Garantizar buenas normas de actuación con relación al personal.

Oposición tenaz a prácticas de soborno.

- Cuando las compañías cumplen estos requisitos, para formar parte de los índices FTSE4 Good, se efectúa una investigación independiente encomendada a EIRIS⁷³. Se eligen las empresas que superan el cumplimiento de una serie de criterios específicos de RSC. La evaluación que realiza EIRIS de las empresas que aspiran a formar parte de un índice FTSE4 Good, y de los criterios de RSC definidos, se basa en datos procedentes de diferentes fuentes (Informes Anuales, Gobierno Corporativo o de RSC, información complementaria de las empresas, de su página *web*, cuestionarios dirigidos a la compañía). También en el seguimiento de un programa de compromisos entre las compañías y FTSE para la mejora de la RSC. Este proceso se revisa periódicamente, pudiéndose producir cambios en las empresas que forman parte del índice.

La clave de la evaluación de la RSC de las diferentes compañías sometidas a escrutinio está en la lista de criterios de comportamiento definidos por la propia organización:⁷⁴ a) área ambiental; b) área social y de los diferentes grupos de interés; c) área de los derechos humanos; d) área del personal y de la cadena de los demás suministros; e) oposición a prácticas de soborno. La investigación y el escrutinio de los impactos (altos, medios o bajos) de las distintas cuestiones contempladas para los criterios de las diferentes áreas corresponden a EIRIS y a su red de

73 EIRIS (Ethical Investment Research Service) es una organización de investigaciones éticas, con la que colaboran una extensa red de socios internacionales. Su actividad principal es evaluar la actuación social, medioambiental y ética de las empresas.

74 Para una exposición completa de las cuestiones y los criterios que se utilizan para la evaluación, véase el documento FTSE4Good Index Series. Inclusión Criteria, en la página web de FTSE.

colaboradores internacionales. Sin embargo, la administración y evolución de la serie de índices FTSE4 Good corresponde al Comité de Política, que es un ente independiente de expertos en RSC (académicos, gestión de fondos y del colectivo empresarial).

En suma, los rasgos distintivos de esta declaración serían:

- FTSE4 Good acoge a las compañías cotizadas en mercados bursátiles que cumplen un conjunto de criterios sociales, ambientales y éticos propios de un comportamiento socialmente responsable. Esta propuesta cumple un papel bastante parecido a la de los índices de sostenibilidad Dow Jones (DJSI).
- Formula una metodología para cuantificar el comportamiento global de RSC de una compañía que aspire a incorporarse al grupo de las compañías cotizadas con alto nivel de comportamiento socialmente responsable.

2.11. Institute of Social and Ethical Accountability: Normas AA1000 de aseguramiento de los Informes de RSC⁷⁵

AccountAbility es un instituto profesional internacional que se ocupa de emitir normas sobre distintos aspectos de la RSC: registro de la información, presentación de informes públicos y actividades profesionales de revisión independiente de estas prácticas para que las empresas puedan obtener una certificación de “aseguramiento”. Emite las Normas AA1000 sobre todo este proceso.

En general, las Normas AA1000 definen criterios para medir los resultados de naturaleza social y ética, partiendo de elementos objetivos. Su finalidad es mejorar la información y los resultados de la actuación empresarial en cuestiones de RSC.

75 (Institute...2003).

AA1000 cubre las distintas fases del proceso de RSC (planificación, contabilización, informes y auditoría). Son normas sobre los procesos de las fases señaladas de la RSC y no sobre los resultados o indicadores de actuación empresarial (*social performance*). Esto último corresponde a las aportaciones del modelo GRI, al que AccountAbility toma como referente de los resultados no financieros o de RSC.

AccountAbility se centra fundamentalmente en las actividades de “aseguramiento”, es decir, de verificación profesional independiente de la calidad de la información revelada de carácter ético, social o de sostenibilidad, siendo uno de los núcleos más relevantes sobre esta práctica profesional. La norma para obtener el certificado de aseguramiento es la AA1000 Assurance Standard (AA1000AS 2008)⁷⁶ Esta se complementa con la AA1000 AccountAbility Principles Standard (AA1000APS 2008) donde se definen los principios que rigen la información sobre sostenibilidad para ser sometida a su verificación o “aseguramiento”.⁷⁷

La AA1000 AS define la actividad de “Aseguramiento” como el conjunto de métodos y procesos utilizados por un experto independiente para evaluar la información sobre RSC /Sostenibilidad. Esta verificación de los resultados (*performance*) se basa en unos principios, normas y criterios para emitir un dictamen de “Aseguramiento” que se adjunta al Informe sobre RSC/Sostenibilidad. En suma, la norma AA1000 AS regula el “Aseguramiento” en materia de

76 Existe también otro centro profesional de aseguramiento, el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) rama específica de la International Federation of Accountants (IFAC). Este centro emitió en 2005 una norma concreta sobre las actividades de verificación externa: International Standard on Assurance Engagements (ISAE3000), que, junto con la AA1000AS, son normas de referencia internacional sobre estas actividades. De hecho actualmente hay un movimiento que intenta establecer una convergencia entre estas dos normas básicas para la certificación de aseguramiento. Puede verse el estudio comparativo de ambas normas en “Assurance Standards Briefing: AA1000 Assurance Standard & ISAE3000”, elaborado por AccountAbility y KPMG 2005. La comparación de estas normas muestra ciertas diferencias entre ambos enfoques (por ejemplo: ISAE proporciona procedimientos rigurosos para la ejecución del compromiso de aseguramiento por parte de los auditores no financieros, mientras que AA1000AS proporciona principios que posibilitan mejor la aplicación de tales procedimientos a la información revelada para los distintos grupos de interés). Por ello este estudio defiende la utilización complementaria de ambas, hasta que se produzca la convergencia entre ambas. La conclusión central del estudio es, ib. p. 26: “AA1000AS y ISAE3000 son técnicamente complementarias, no chocan una con la otra ni son sustitutivas entre sí, sino más bien complementarias en términos de proporcionar un proceso completo y sólido de aseguramiento capaz de satisfacer las necesidades tanto de la gestión de la empresa como las de los distintos grupos de interés, por lo que pueden ser aplicadas conjuntamente en el proceso de aseguramiento.”

77 Otras Normas complementarias de interés serían la AA 1000 Stakeholder Engagement Standard (2005) y Guidance for the use of AA 1000AS (2008).

RSC. Otorga, gracias al dictamen, veracidad a lo declarado en el Informe sobre RSC/Sostenibilidad.

La práctica del “Aseguramiento” se basa en tres principios generales⁷⁸:

- Principio de declaración completa: exige que el profesional del “aseguramiento” señale las actividades, productos, servicios, en donde pueden darse impactos de RSC y que compruebe que hay información adecuada sobre ellos en el Informe de RSC.
- Principio de materialidad: exige que el profesional del “aseguramiento” manifieste expresamente en su dictamen final si la empresa ha incluido en su informe, en cuestiones de sostenibilidad, toda la información que demandan sus distintos grupos de interés.
- Principio de respuesta empresarial: se exige al profesional del “aseguramiento” que evalúe si la empresa ha respondido adecuadamente a los asuntos que interesan a sus distintos grupos de interés, así como a las políticas de RSC/ Sostenibilidad. Además, si esto queda debidamente reflejado utilizando los indicadores adecuados.

El dictamen de “aseguramiento” que emitirá el profesional debe estar basado en las evidencias directas obtenidas en la empresa, en la información de los distintos grupos de interés y de otras fuentes.

La AA1000 AS exige que el profesional del “aseguramiento” evalúe si hay evidencia sobre lo que la empresa declara, que compruebe si la empresa utiliza procedimientos sólidos para garantizar la información que ofrece y si ésta es relevante, suficiente y veraz.

AA1000 AS exige que el dictamen contenga los siguientes elementos:

- Declaración de haber realizado sus tareas con arreglo a la norma AA1000 AS, aplicando sus Principios.
- Descripción del trabajo de verificación y de evaluación.⁷⁹
- Conclusiones del dictamen con respecto a dos aspectos básicos: sobre la calidad informativa de lo declarado por la empresa en su informe de RSC/sostenibilidad y sobre los procesos, sistemas y competencias utilizados para elaborar la información presentada.
- Declaración de independencia e imparcialidad del profesional que ha realizado la actividad de “aseguramiento” y que emite el dictamen, así como de su competencia profesional.

⁷⁸ Aquí enfocamos el sentido de los tres Principios desde el punto de vista de los profesionales que hacen la verificación de la información de RSC (o de sostenibilidad), pero el texto de la Norma AA1000 APS 2008 se enfoca desde el punto de vista de la empresa que se somete a “aseguramiento”.

⁷⁹ La norma AA1000 AS señala que la aplicación de los tres principios de la actividad dependen del nivel de “Aseguramiento”, señalando que podrán existir diferentes niveles dependiendo del alcance y calidad de distintos factores (información disponible, elementos probatorios, grado de formación y de especialización del profesional que practica el “Aseguramiento”, entre otros).

En suma, los rasgos distintivos de esta declaración son:

- La AA1000AS regula la verificación independiente de la información sobre RSC y, en consecuencia, también los procedimientos de gestión interna que utilizan las empresas..
- Cubre toda la actividad de verificación profesional sobre RSC y es aplicable a cualquier empresa de cualquier sector. Pero esta práctica, voluntaria para las empresas, queda limitada fundamentalmente a las grandes compañías.
- Actualmente la AA1000AS junto con la International Standard on Assurance Engagements (ISAE3000), emitida por la International Federation of Accountants (IFAC) son los principales referentes sobre las prácticas de verificación externa.

2.12. International Organisation for Standardization: Proyecto de Norma ISO SR 26000 sobre Responsabilidad Social

Este organismo internacional, que agrupa a numerosos organismos nacionales de normalización y que tiene gran prestigio, está desarrollando desde hace tiempo la Norma ISO SR 26000 sobre RSC de las empresas. En estos momentos existe un proyecto bastante avanzado de la futura norma, prevista para el año 2010.

La Norma señala que las empresas deben asumir responsabilidad por el impacto de sus actividades en la sociedad y el medioambiente. Por eso, la Norma 26000 señala cómo deben desarrollarse las actividades empresariales de forma adecuada con los intereses colectivos y con el desarrollo sostenible de manera ética y cumpliendo con las leyes.

La Norma describe las principales cuestiones de la RSC de las empresas. También indica una serie de criterios para la implantar este comportamiento, partiendo de unos principios. No es, como la propia Norma advierte, una regla sobre sistemas de gestión de RSC en las empresas, ni

establece un procedimiento de evaluación del grado de desempeño mostrado, ni tampoco formula los mecanismos para la verificación independiente (“aseguramiento”) de los contenidos de los Informes de RSC/Sostenibilidad.

Nos limitamos a reseñar las cuestiones más significativas tratadas en esta Norma:

I) Principios de Responsabilidad Social (Capítulo 5)

Se habla de tres tipos de Principios: 1) generales (son la base de los otros dos); 2) sustantivos; 3) operativos

Principios generales:

- Respeto por las convenciones y declaraciones e instrumentos de RSC ampliamente reconocidos a nivel internacional.
- Cumplimiento de las disposiciones legales.
- Reconocimiento del derecho de los grupos de interés de ser escuchados en sus aspiraciones y deber de la empresa de dialogar con ellos para responder a sus aspiraciones.

Principios sustantivos:

Se relacionan con los siguientes impactos de las empresas: a) al medioambiente; b) a los derechos humanos; c) al trabajo; d) al gobierno de la empresa; e) prácticas de negocio justas; f) compromiso con las comunidades en las que operan; g) respeto a los consumidores.

Principios operativos:

Se refieren a cómo actúan las empresas: a) responsabilidad por sus acciones y omisiones; b) límites: asumir responsabilidades por sus impactos directos e indirectos; c) integración de las cuestiones de RSC dentro de su sistema de gestión y en los procesos de toma de decisiones; d) materialidad: dar respuesta a los temas importantes de RSC; e) enfoque multi-grupo de interés; f) transparencia: revelar sus acciones en el desempeño de sus prácticas de RSC; f) enfoque del ciclo de vida: considerar los impactos sociales y medioambientales durante todo el ciclo de vida de sus productos y servicios correspondientes.

II) Guía sobre los temas fundamentales de la Responsabilidad Social (Capítulo 6)

Se ofrece una guía detallada de los principales aspectos de la RSC de las empresas.

El documento contiene siete apartados con los siguientes contenidos:⁸⁰

1) Medioambiente

- Prevención de la contaminación
- Prevención del calentamiento global
- Consumo sostenible y utilización de la tierra
- Preservación y restauración de ecosistemas y medioambiente natural
- Respeto hacia las generaciones futuras

2) Derechos Humanos

- Derechos civiles y políticos
- Derechos económicos, culturales y sociales
- Derechos laborales fundamentales
- Derechos comunitarios

3) Prácticas laborales

- Salud y seguridad en el trabajo
- Condiciones de trabajo dignas
- Desarrollo de los recursos humanos
- El trabajador como ser humano

4) Gobierno de la empresa

- Inclusión
- Conducta ética
- Presentación de información

⁸⁰ La Norma cita una lista bastante extensa de cuestiones específicas respecto de cada uno de los siete grandes espacios que indicamos: La Norma es muy amplia en detalles por lo que omitimos su reproducción aquí.

- Respeto de las disposiciones legales

- Asunción de responsabilidad

5) Consumidores/clientes

- Entrega de información adecuada.

- Suministro y desarrollo de productos y servicios socialmente beneficiosos y fiables.

- Protección de la privacidad de los consumidores/clientes

6) Compromisos con la Comunidad/Desarrollo de la sociedad

- Impactos del desarrollo

- Implicación con la Comunidad

- Desarrollo de la sociedad

- Filantropía

7) Prácticas de negocio justas

- Promoción de actividades éticas y transparentes, y de la libre competencia

- Aplicación de prácticas justas y éticas de venta y post-venta

- Respeto de los derechos de propiedad intelectual y otros, y respeto de los derechos de los usuarios

- Lucha contra la corrupción

III) Guía para la implantación de la RSC en las empresas

Ofrece una especie de catálogo de procedimientos para implantar medidas de RSC dentro de la gestión de la empresa. Se agrupan en seis apartados, que contienen una lista amplia de actividades concretas. Estos seis apartados, desarrollados con detalle en la Norma, son:

- Análisis del contexto

- Integración de la RSC en la visión, misión, políticas y estrategias

- Cooperación y diálogo con los grupos de interés

- Integración de la RSC en las operaciones cotidianas

- Revisión del desempeño de la empresa

- Comunicación y revelación informativa

En nuestra opinión, la declaración de la Norma ISO 26000 RS no presenta ninguna originalidad, pues no hay casi nada que mejore lo que dicen otras declaraciones que hemos expuesto previamente. Pero el prestigio las Normas ISO en muchas cuestiones de la empresa hace pensar que esta Norma pueda ser muy utilizada.

3. PRONUNCIAMIENTOS DE LA UNIÓN EUROPEA (UE) SOBRE RSC

El interés de la UE sobre RSC surge en el Consejo Europeo de Lisboa (2000) donde se hizo un llamamiento a las empresas para que realizasen prácticas socialmente responsables en áreas como la formación continua, la organización del trabajo, la igualdad de oportunidades, la integración social y el desarrollo sostenible.

Asimismo, el Consejo Europeo de Gotemburgo (2001) hizo una referencia especial a la estrategia del desarrollo sostenible en Europa.

Los pronunciamientos básicos de la Comisión Europea son el Libro Verde del 18-7-2001 (Fomentar un marco para la RSC de las empresas) y en la Comunicación del 2-7-2002 (la RSC de las empresas: una contribución al desarrollo sostenible). También debe destacarse la Comunicación de la Comisión de 22-3-2006, sobre la voluntad de Europa de llegar a ser un “Polo de excelencia de la Responsabilidad Social de las Empresas” creando para ello la Alianza Europea para la RSE.

Debe señalarse que estos pronunciamientos no suponen ningún compromiso para las empresas, ni para los Estados miembros. Sólo son documentos para reflexionar sobre el tema.⁸¹

⁸¹ Hay que señalar asimismo dos importantes documentos comunitarios más, que tienen proximidad con la RSC, como serían el Libro Blanco sobre Responsabilidad Ambiental presentado por la Comisión UE el 9-2-2002 e igualmente el Libro Blanco sobre la Gobernanza en la UE surgido en la Comisión. En la síntesis que hacemos en este trabajo de los pronunciamientos institucionales sobre RSC, de los que constituyen en este momento la posición oficial de los órganos de la UE, bastará con centrarse en los contenidos básicos de sus documentos principales (2001, 2002 y 2006) .

1) LIBRO VERDE: *FOMENTAR UN MARCO PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS* (18-7-2001)⁸²

El documento habla de varias cosas sobre RSC:⁸³

- 1) En un primer bloque se hace un diagnóstico de situación de la RSC: concepto, dimensiones interna y externa del problema, distintos componentes que afectan a los diferentes grupos de interés. No sólo se enuncian los principios generales que definen las cuestiones esenciales de la RSC, sino que se entra también en las dos fases esenciales del problema: a) incorporación de la RSC dentro la estrategia y de los programas de gestión empresarial y las medidas concretas de RSC que se refieren a los distintos grupos de interés; b) presentación pública de los informes de RSC/sostenibilidad, así como la necesidad de someter esta información a verificación externa.
- 2) En un segundo bloque se señala el papel que podría desempeñar la UE para desarrollar la RSC de las empresas a nivel europeo e internacional.
- 3) Finalmente se aporta una terminología básica de cuestiones de la RSC, incluyendo también una relación de las principales organizaciones e instituciones que vienen haciendo declaraciones sobre la materia.⁸⁴

Aquí intentaremos resumir las principales ideas de la UE sobre RSC

- Elementos básicos que definen el diagnóstico de situación de la RSC

- La idea de que la RSC de las empresas significa asumir una serie de compromisos voluntarios, que van más allá de las obligaciones legales, con el desarrollo social, la protección del medioambiente y el respeto a los derechos humanos.
- Los planteamientos sobre RSC se dirigen a grandes empresas (privadas o públicas), aunque también podrían trasladarse a las “pymes”.

82 Hay que indicar que en este documento se realizan distintas reflexiones sobre el panorama conceptual y las prácticas informativas de RSC en el espacio internacional y europeo. Partiendo de ellas, la Comisión expone los rasgos de un “marco europeo” orientado a fomentar un comportamiento empresarial en el que estén presentes objetivos no financieros (de carácter social o ambiental).

83 El documento habla siempre de responsabilidad social de las empresas (RSE), en vez del término sinónimo de responsabilidad social corporativa (RSC). En esta exposición utilizamos indistintamente ambos.

84 No se hará mención aquí por ser cosas de detalle.

- La idea de que la actuación de las empresas europeas con criterios de RSC favorecerá el desarrollo sostenible y socialmente equilibrado del sistema económico en su conjunto.
 - Las reflexiones que aparecen en el Libro Verde sólo pretenden iniciar un debate sobre cómo la UE podría desarrollar la RSC de las empresas a nivel europeo y mundial. No es por lo tanto un conjunto de reglas cerradas.
 - Las empresas, además de obtener beneficios para sus propietarios, también deben contribuir a objetivos sociales y medioambientales. Debe considerarse que los recursos asignados para esos objetivos son una inversión (no un gasto improductivo). Asimismo las actuaciones de RSC deben integrarse en la estrategia y en las prácticas de gestión empresarial.
 - El enfoque de la UE sobre RSC debe estar integrado en el contexto más amplio de las iniciativas internacionales más extendidas y de mayor importancia (Global Compact, Guías de la OCDE, Declaración Tripartita de la OIT sobre empresas multinacionales).
 - Se acepta la definición de RSC como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en las relación con distintos grupos de interés”.
 - Se constata que, en la actuación de las entidades financieras, cada vez es más frecuente, para la concesión de préstamos, que se tengan en cuenta factores de comportamiento social y medioambiental. Del mismo modo, se observa que los ahorradores tienden, cada vez más, a invertir en productos financieros de empresas socialmente responsables.
 - Se señala una doble dimensión (interna y externa) de la RSC. En la dimensión interna, están las prácticas sobre los empleados, la protección y conservación del medio ambiente y la utilización racional de los recursos naturales. En la dimensión externa, el documento contempla las actuaciones de RSC relativas a los diferentes grupos de interés y a la propia colectividad.
 - La responsabilidad de adoptar actuaciones de RSC corresponde a las empresas, aunque los grupos de interés deberían desempeñar un papel activo de vigilancia y presión instando a implantar acciones socialmente responsables.
 - Se constata que la eficacia en lograr los objetivos depende de que las acciones de RSC se integren dentro de la estrategia de la empresa, de que se definan políticas de actuación, así como procesos para su puesta en práctica.
- Comunicación pública, debidamente normalizada, de las actuaciones y de los resultados alcanzados a través de un informe separado de RSC, sometido a la verificación externa independiente para reforzar su fiabilidad ante terceros.

- El papel que podría desempeñar la UE para fomentar el desarrollo de la responsabilidad social de las empresas a nivel europeo e internacional

El Libro Verde plantea una serie de interrogantes sobre lo que podría hacer la UE para fomentar las buenas prácticas de actuación e informativas sobre RSC. Aunque no hay un pronunciamiento categórico, el documento apunta hacia la elaboración de un marco general de RSC, en asociación con los principales agentes implicados, para promover la transparencia y las buenas prácticas. Esta inclinación, apuntada en el Libro Verde, se encuentra recogida en el documento posterior, promulgado por la UE, que pasamos a extraer.

2) COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN RELATIVA A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS: *UNA CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE* (2-7-2002).

La Comunicación es un desarrollo de lo se expone en el Libro Verde sobre la estrategia de la RSC en el espacio de la UE. Contiene los siguientes aspectos:

- Un primer capítulo donde se resume el debate planteado por el Libro Verde sobre las opiniones de distintos grupos en cuestiones de RSC.
- Un segundo capítulo donde se describe la propuesta de estrategia europea para promover la RSC. En suma, vendría a ser el “marco europeo” sobre RSC.
- La parte final del documento describe la estrategia para implantar la RSC.
- Un marco de acción europeo para la RSC, donde se tratan los siguientes puntos:
 - Se concibe la RSC como una decisión voluntaria de las empresas para integrar las preocupaciones sociales y ecológicas en sus actividades de negocio y en las relaciones con sus distintos grupos de interés.
 - Se manifiesta que la creación de valor económico debe responder no sólo a las aspiraciones de los propietarios, sino también a las de los demás grupos de interés y al bienestar de la colectividad. Sólo así, será posible el desarrollo sostenible y la propia supervivencia de la empresa.

- Se constata que la RSC es inherente a la globalización del mercado y a las fuerzas que lo rigen. Por esa razón los códigos de comportamiento socialmente responsable deben estar basados en pronunciamientos formulados por los organismos internacionales (Naciones Unidas, OCDE, OIT...) y en iniciativas similares (GRI...).
- Las actuaciones de RSC corresponden a las empresas y a sus grupos de interés. Pero los poderes públicos también deben fomentar estas prácticas.

- Estrategia de RSC defendida por la UE

- Principios soporte: a) voluntaria para las empresas; b) prácticas de RSC transparentes; c) centradas en actividades que puedan aportar un valor añadido; d) acciones de RSC que incorporen aspectos económicos, sociales y medioambientales; e) atención a las necesidades de las “pymes”; f) apoyo y coherencia con los acuerdos internacionales existentes.
- Acciones de RSC sobre las que debe centrarse la estrategia: a) comunicación de los impactos positivos de la RSC en las empresas y en la sociedad, de modo particular en los países en desarrollo; b) fomentar el intercambio de experiencias de RSC entre las empresas; c) promover el desarrollo de las capacidades de gestión empresarial en el ámbito de la RSC; d) fomentar la adopción de prácticas de RSC entre las “pymes”; e) facilitar la comparabilidad y la transparencia de las prácticas y resultados de la RSC; f) crear un Foro multilateral sobre cuestiones de RSC; g) integrar la RSC dentro de las políticas de la UE.

- Convergencia de las prácticas y normalización de los contenidos informativos sobre RSC

El documento señala que es preciso fomentar la convergencia y la transparencia, en los siguientes ámbitos de la RSC:

- Códigos de Conducta socialmente responsable, basados en las directrices de la OIT y de la OCDE. Deben someterse a evaluación y control de cumplimiento, así como definirse por consenso con los grupos de interés.
- Definición de prácticas de gestión empresarial alcanzadas.
- Elaboración de informes sobre las acciones de RSC y su verificación independiente. La Comunicación recomienda seguir el modelo informativo de la GRI -es decir, el modelo de la Memoria de Sostenibilidad y la batería de indicadores de la triple cuenta (*bottom line*): económica, ambiental y social- .
- “Etiquetado” de productos: debe constar información sobre sus condiciones sociales y ambientales. Se recomienda la utilización de la llamada “etiqueta ecológica”.
- Inversión socialmente responsable: basada en la evaluación realizada por agencias de calificación (“rating”) utilizando criterios de RSC. Los fondos de inversión mobiliaria deben declarar los factores ambientales y éticos que han sido tenidos en cuenta para seleccionar las empresas que forman parte de sus carteras.

- Creación de un foro multilateral europeo sobre la RSC con participación de las distintas partes interesadas (empresas, grupos de interés, interlocutores de la sociedad civil, autoridades públicas e incluso de terceros países). Su finalidad es armonizar las prácticas de gestión, instrumentos e informes de RSC, mediante el intercambio de experiencias.⁸⁵

- Integración de la RSC: la Comunicación recoge el compromiso de la Comisión de la UE de integrar en sus distintas políticas consideraciones de tipo económico, social y medioambiental, además de los derechos fundamentales de las personas (en el trabajo o de igualdad de géneros). Establece como trasfondo de las distintas políticas comunitarias la protección del desarrollo sostenible.

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

- Los dos grandes pronunciamientos de la UE sobre RSC no son instrumentos normativos, sino un conjunto de reflexiones que deberían ponerse en práctica por las empresas de la UE, de modo voluntario y deberían fomentarse por las diferentes Autoridades nacionales.

- Abordan prácticamente la totalidad de las cuestiones que conforman el espacio natural de la RSC y van dirigidas a cualquier tipo de empresa por tamaño o sector de actividad,

- Al ser emitidos por la UE tienen un elevado grado de legitimación en su diagnóstico y en las posibles soluciones que ofrecen.

3) COMUNICACIÓN DE LA COMISION: *IMPLANTAR LA ASOCIACIÓN PARA EL CRECIMIENTO Y EL EMPLEO. HACER DE EUROPA UN POLO DE EXCELENCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS* (22-3-2006)

En la introducción a esta declaración, la Comisión manifiesta su apoyo para crear una Alianza Europea para la RSE. No constituye un instrumento jurídico, sino que representa una declaración de apoyo político por parte de la UE para favorecer el desarrollo de la RSE entre las empresas europeas. Sigue los mismos planteamientos mantenidos por la UE con respecto

⁸⁵ De hecho ya se ha celebrado alguna reunión de este Foro (European Multistakeholder Forum on CSR), concretamente la del 2004, publicándose los resultados finales alcanzados y las recomendaciones Véase, para los detalles, el documento: European Multistakeholder Forum on CSR (2004). Final results and recommendations.

a la RSE: la integración voluntaria por parte de las empresas de preocupaciones sociales y ambientales en sus actividades de negocio, así como el diálogo con sus diferentes grupos de interés (*stakeholders*), dentro de un compromiso con el desarrollo sostenible, que sea compatible con el crecimiento económico y la creación de empleo.

El documento señala que la práctica de las actividades empresariales desde la óptica de la RSE puede contribuir a alcanzar objetivos políticos, como:

- lograr mercados laborales más integrados, con mejores niveles de inclusión social, si se procura que las empresas contraten a más trabajadores desfavorecidos;
- invertir en el desarrollo y el aprendizaje permanente para mantener la competitividad económica y para enfrentarse al envejecimiento de la población activa en Europa;
- mejorar la sanidad pública gracias a iniciativas empresariales como el etiquetado de productos alimenticios y el empleo de sustancias químicas no tóxicas
- aumentar la innovación sobre todo con respecto a los problemas de la sociedad y el mundo laboral.
- utilizar más racionalmente los recursos naturales y reducir los niveles de contaminación gracias a inversiones en ecoinnovación y a la adopción voluntaria de sistemas de gestión ambiental y de etiquetado;
- mejorar la imagen de las empresas con una actitud más favorable hacia el espíritu empresarial;
- mayor respeto a los derechos humanos, la protección del medio ambiente y unas normas laborales básicas, sobre todo en los países en desarrollo;
- reducción de la pobreza y avance hacia los Objetivos del Milenio

La Comisión aspira a convertir Europa en un Polo de Excelencia de la RSE. Para ello se constituye la Alianza Europea para la RSE, abierta a las empresas que apoyen las actuaciones de este tipo y una economía sostenible, competitiva, innovadora y generadora de empleo. Las iniciativas de la Alianza se basan en los resultados de debates entre las empresas y los grupos de interés. Además señalan las bases para fomentar las prácticas de RSE en Europa, proponiendo una serie de medidas:

- Aumento de la sensibilidad sobre la RSE e intercambio de las mejores prácticas.
- Apoyo a iniciativas multilaterales -Foro multilateral de RSE-: reuniones de discusión periódicas entre las empresas y las partes interesadas, incluyendo a los interlocutores sociales y las ONG's.
- Cooperación con los Estados miembros: grupo de representantes nacionales de alto nivel sobre la RSE.

- Información de los consumidores y medidas para reforzar la transparencia.
- Investigación: fomento de la investigación interdisciplinar sobre la RSE.
- Educación: para que la RSE se convierta en práctica empresarial normal deben establecerse unas medidas de aprendizaje permanente sobre sus contenidos entre los responsables de las empresas y los responsables de los distintos grupos de interés. Este aprendizaje sobre RSE también afecta a los estudiantes universitarios de Economía y Sociología empresarial, debiendo incorporarse en sus planes de estudios al menos una asignatura transversal.
- PYMES: fomentar la incorporación de las prácticas de RSE y del desarrollo sostenible en estas empresas.
- Dimensión internacional de la RSE: compromiso de la Comisión de seguir fomentando la RSE en todo el mundo con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos declarados en pronunciamientos de organizaciones de reconocido prestigio e influencia mundial (Objetivos del Milenio señalados por la ONU, Pacto Mundial de la ONU, Declaración Tripartita de la OIT).

4. PRONUNCIAMIENTOS INSTITUCIONALES Y REGULACIÓN SOBRE RSC EN ESPAÑA

La incorporación de RSC dentro de las estrategias, políticas y procedimientos de gestión de las grandes empresas españolas, así como la presentación de información pública es un fenómeno reciente.

Las empresas españolas siguieron el movimiento internacional de la RSC, aceptando sus conceptos generales e inspirándose en los principales pronunciamientos internacionales.

Las empresas españolas que decidieron incorporar la RSC se inclinaron por unos pronunciamientos o por otros, y, además, introdujeron su visión personal sobre la RSC. Como consecuencia, en el panorama español también hay una gran disparidad en la elaboración de estos informes, incluso en los del mismo sector de actividad. Pero este fenómeno no es exclusivo de España, sino que también se da en el panorama internacional.

Paralelamente se ha ido produciendo un movimiento para regular de las actuaciones de RSC. Así, en el ámbito público destaca una iniciativa en forma de Proposición de Ley de Responsabilidad Social de las Empresas de 10 de mayo de 2002 remitida a las Cortes que no llegó a prosperar. Además, se nombraron una serie de Comisiones o Subcomisiones de las Cámaras Legislativas (Congreso y Senado) e incluso se constituyó un Foro de Expertos en la materia dentro del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Se han elaborado informes⁸⁶ donde se recogen una serie de recomendaciones para fomentar el desarrollo de la RSC de las empresas españolas. Además se ha creado el Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas, dentro del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, como órgano asesor y consultivo del Gobierno. Se le encomienda el desarrollo de la RSC en España

En el ámbito privado, algunas instituciones han emprendido iniciativas para fomentar las prácticas de RSC y, en algunos casos, han emitido pronunciamientos para regular la práctica de las empresas españolas y los mecanismos de revelación informativa. Así, nos referiremos a la iniciativa de regulación de cuestiones de RSC de AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas), a la Norma SGE21 definida por Forética (Foro para la evaluación de la Gestión Ética) para la evaluación de la gestión ética y responsable de las empresas españolas, así como también a la actividad desarrollada por la Asociación Española de la Normalización y Certificación (AENOR). Finalmente, mencionaremos el papel que desempeña en la difusión de la RSC el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

4.1. Iniciativas en el ámbito público

4.1.1. Informe de la Subcomisión del Congreso de los Diputados para potenciar y promover la Responsabilidad Social de las empresas (Libro Blanco)

El interés por regular la RSC procede del desarrollo que alcanzaron las prácticas de RSC a escala internacional y entre las principales empresas españolas cotizadas. El primer intento de introducir la RSE en España fue por vía legal, cuando el Grupo Parlamentario Socialista

⁸⁶ El documento más importante es el Libro Blanco de la RSE, del que se trata a continuación.

presentó en el 2002 una Proposición de Ley sobre la Responsabilidad Social de las Empresas, inspirada en los planteamientos de la UE.⁸⁷

Aunque la UE se inclinaba claramente por que la RSC fuese voluntaria para las empresas, sin embargo en España en aquellos momentos se entendía que, como las prácticas de RSC podían provocar impactos para toda la sociedad, les correspondía a los poderes políticos elaborar leyes específicas sobre RSC.

Sin embargo esa vía no prosperó y la proposición de ley fue rechazada. Se tomó entonces la vía alternativa de promover la RSC en las empresas españolas con carácter voluntario. El papel de los poderes públicos quedaba limitado exclusivamente a estimular el desarrollo de la RSC, lo que encajaba con el planteamiento de la UE.

Así, la primera tarea de los parlamentarios fue preparar un diagnóstico de la situación de la RSC en España que desembocase en medidas para potenciar estas prácticas en las empresas españolas de cualquier tamaño –pero, sobre todo, en las grandes compañías y en las empresas cotizadas en Bolsa–.

Esto quedó condensado en el extenso Informe de la Subcomisión del Congreso de los Diputados (Libro Blanco), que fue aprobado prácticamente de forma unánime por los parlamentarios.⁸⁸ La enorme densidad de las cuestiones tratadas en el Informe nos impide hacer un comentario detallado que, por otra parte, tampoco tendría sentido dentro del objetivo de nuestra investigación. Por ello, nos limitaremos tan sólo a reproducir la larga lista de las recomendaciones que se formulan en su Capítulo final de conclusiones.

87 Ver 2. 3. Pronunciamientos de la Unión Europea (UE) sobre RSC.

88 El texto completo del Informe puede verse en el Boletín Oficial de las Cortes Generales. Congreso de los Diputados. VIII Legislatura de 31-7-2006 y fue aprobado por el Pleno con fecha 4-8-2006.

A. Recomendaciones destinadas a las empresas y a las asociaciones empresariales

- Fomentar medidas de autorregulación empresarial sectorial, impulsadas por las asociaciones empresariales sectoriales.
- Proponer acciones de sensibilización e intercambio de buenas prácticas para empresas.
- Crear bancos de proyectos de cooperación al desarrollo.
- Elaborar y difundir memorias de sostenibilidad, de acuerdo con estándares reconocidos internacionalmente, como el impulsado por la Global Reporting Initiative.
- Intensificar la transparencia y el buen Gobierno de las empresas, asumiendo las directrices del Código de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Impulsar la elaboración de la triple memoria por parte de todas las empresas cotizadas.
- Implantar en las empresas sistemas de gestión que integren en la mayor medida posible los aspectos ambientales, sociales, económicos y de calidad.
- Importancia de unas relaciones laborales de calidad en la RSE.
- Incorporar a la RSE la adaptación y la gestión del cambio laboral.
- Fomentar la incorporación en los principios y políticas empresariales, en particular en los estatutos, de los compromisos con los grupos de interés (además de los accionistas).
- Fomentar la igualdad entre hombres y mujeres en todos los planos de la actividad empresarial.
- Promover la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) para generar productos y servicios innovadores relacionados con las nuevas tecnologías.
- La RSE forma parte de la estrategia para la mejora de la productividad.
- Concebir la RSE como una exigencia de la competitividad global.
- Promover actividades de acción social de la empresa.
- Implantar programas de desarrollo de proveedores.
- Elaborar una política de compras y contrataciones que prime la RSE de las empresas proveedoras.
- Favorecer que las empresas españolas suscriban iniciativas internacionales y convenios internacionales básicos de RSE.
- Comprometer con la RSE a todas las empresas españolas que operan en América Latina.

B. Recomendaciones destinadas a las administraciones públicas

- Impulsar la Inversión Socialmente Responsable (ISR)
- Promover reducciones fiscales para los inversores que inviertan en fondos específicamente destinados a financiar actividades económicamente beneficiosas para el medio ambiente.
- Bonificaciones en la seguridad social como instrumento de integración.
- Promover un marco fiscal favorable para las empresas.
- Incluir en los pliegos públicos de compras y contrataciones aspectos que primen la RSE.
- Fortalecer el Punto Nacional de Contacto de la OCDE.
- Regulación de determinados temas de la RSE (derechos humanos, medio ambiente), principalmente vía convenios internacionales.
- Regular la elaboración de memorias de sostenibilidad para las empresas del IBEX35.
- Regular la verificación de memorias de sostenibilidad y penalización por información engañosa.
- Establecer el modelo social europeo como referencia de RSE en materia de relaciones laborales.
- Mejorar el marco legislativo que regula el empleo de las personas con discapacidad y regular el acceso al trabajo de personas en situación o en riesgo de exclusión social.
- Crear una estructura gubernamental de coordinación de todas las acciones relacionadas con la RSE.
- Crear un Consejo que facilite que entre los diferentes grupos de interés se mantenga un diálogo multilateral permanente sobre la RSE.
- Impulsar el desarrollo de la RSE en los ámbitos autonómicos y locales.
- Favorecer y fomentar las políticas autonómicas y locales de RSE.
- Promover la Responsabilidad Social en la propia gestión de las Administraciones públicas e Instituciones independientes.
- Desarrollar un diálogo fluido de las instituciones locales con las empresas.
- Fomentar el desarrollo de herramientas de gestión de la RSE, como sistemas de gestión certificables o memorias de sostenibilidad.
- Fomentar la creación de premios y reconocimientos para las empresas más destacadas en el ámbito de la RSE.
- Promover la difusión de las buenas prácticas empresariales.
- Respalda las iniciativas promovidas por la sociedad civil para el fortalecimiento de la RSE.

- Promover los valores de la RSE en la educación en todos los niveles.
- Tener voz propia en el impulso de iniciativas internacionales vinculadas a la RSE.
- Establecer criterios de RSE en la adjudicación de ayudas y créditos FAD, así como en la participación reoperaciones de la conversión de deudas por inversiones.
- Incluir la RSE como criterio valorativo en la concesión de ayudas públicas a las empresas españolas que tengan actividad en el exterior.
- Participar activamente en los debates internacionales ante la posible integración en EMAS e ISO de criterios RSE.
- Promover la adopción de principios de RSE por parte de las instituciones gubernamentales españolas relacionadas con países del sur.
- Fortalecer al movimiento asociativo de los consumidores.
- Ayudar a las Organizaciones No Gubernamentales a que desarrollen políticas de fomento y expansión de RSE.
- Liderar iniciativas para promover Alianzas Público Privadas para el desarrollo, vinculadas a la ayuda de la RSE y los Objetivos del Milenio.

C. Recomendaciones destinadas a otros actores demandantes de RSE: consumidores e inversores

- Promover la incorporación del análisis ISR en las decisiones de inversión.
- Realización de campañas de difusión del Consumo Responsable.

D. Recomendaciones destinadas a otros actores

- Recomendar a las empresas de Economía Social, Fundaciones Laborales y Cajas de Ahorro, la integración de sus políticas sociales en una estrategia global de RSE.
- Desarrollar la investigación en RSE.
- Desarrollar la formación de grado medio y superior en aspectos de RSE.
- Mayor implicación de los medios de comunicación.
- El interés informativo sobre la vida de las empresas es consecuencia de la enorme transformación que se está produciendo en la ecuación <<empresas-sociedad>>.
- Incorporar criterios de responsabilidad a la gestión de las organizaciones del tercer sector.
- Hacia la sociedad responsable: promover la Responsabilidad Social de todas las organizaciones.

En suma, en el Informe, y más concretamente en estas recomendaciones, se señala el espacio de la RSE en España. Esta se concibe como una serie de actuaciones de naturaleza voluntaria pero que deben recibir apoyo, en primer lugar, por parte de las administraciones públicas, pero también por todas las demás organizaciones (empresariales y no empresariales) que actúan en la sociedad española.

Estas recomendaciones, aunque puedan tener una dosis de idealismo, son un buen punto de partida para el desarrollo de la RSE. Como se ve, se abandona cualquier inclinación intervencionista por parte de los poderes públicos, que se limitan a fomentar las iniciativas de RSE que promueven los núcleos privados. Su primera realización importante fue la creación del Consejo Estatal de la RSE.

4.1.2. El Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE)⁸⁹

Es un órgano colegiado interministerial, de carácter asesor y consultivo del Gobierno, de composición cuatripartita (integrado por representantes de las organizaciones empresariales, de las organizaciones sindicales, de otras organizaciones e instituciones de conocida representatividad e interés en el ámbito de la responsabilidad social de las empresas y de las Administraciones Públicas –centrales, autonómicas y locales-)⁹⁰. Está encargado de fomentar las prácticas de RSE en España, tomando como referencia las corrientes y soluciones recomendadas por los órganos de la UE. El CERSE está adscrito al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

⁸⁹ Real Decreto 221/208 de 15 de febrero.

⁹⁰ Cada uno de estos cuatro grupos cuenta con 14 representantes en el CERSE, aparte del Presidente que es el Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, así como el Secretario, que es el Director General de Economía Social, del Trabajo Autónomo y del Fondo Social Europeo. Para mayor detalle ver el Real Decreto 1469/2008 de 5 de septiembre.

La creación del CERSE arranca, en primer lugar, de la decisión de la UE⁹¹ en favor de desarrollar la responsabilidad social de las empresas europeas de cualquier tamaño y actividad, por considerarse un elemento de carácter voluntario, pero fundamental para el crecimiento económico sostenible.

Pero, sobre todo, es el resultado de una recomendación, en la que coincidían distintas comisiones del ámbito público, para estudiar cómo promover y potenciar la RSE. Así, en primer lugar, es una de las recomendaciones expuestas en el Informe de la Subcomisión nombrada en el Congreso de los Diputados, que hemos comentado en el epígrafe anterior (Recomendación 31). Asimismo, el Pleno del Senado de 29-5-2007 solicitaba al Gobierno la creación de un foro de encuentro. Por su parte, el Foro de Expertos en RSE creado por el Gobierno (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales), aprobó un documento sobre la RSE en España en el que se señalaba la misma idea. Por último, la Comisión de Seguimiento y Evaluación del Diálogo Social en su Documento de 19/12/2007 formulaba entre otras propuestas para el desarrollo de la RSE, la creación de un órgano colegiado, cuatripartito y paritario, como núcleo asesor consultivo del Gobierno, para fomentar las políticas de RSE en las empresas españolas

En definitiva, como ya se comentó en el epígrafe anterior, en España se produce un cambio de orientación por parte de los poderes públicos en la manera de desarrollar la RSE. Frente a la tendencia inicial de hacerlo dentro de un marco imperativo pasó a concebirse, como en la UE, como un conjunto de prácticas que deciden asumir las empresas. El poder público, como se observa en los objetivos asignados al CERSE, pasa a ser un instrumento para fomentar y coordinar la RSE. En suma, el CERSE se convierte en el órgano estatal de estudio, reflexión, diálogo y comunicación entre las partes interesadas para alcanzar acuerdos que den paso a recomendaciones a introducir. Se trata, pues, del centro impulsor de ideas y soluciones sobre la RSE de las empresas españolas. Su incidencia real como impulsor de la RSE en España es todavía pronto para juzgarla.

91 Condensadas en el punto 3 de este mismo Capítulo

4.2. Iniciativas en el ámbito privado

4.2.1. Pronunciamientos AECA sobre Responsabilidad Social Corporativa

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) constituyó una Comisión específica de RSC, formada por personas del mundo académico, profesional y empresarial. Su finalidad es estudiar en profundidad el desarrollo de la RSC en España y ofrecer pronunciamientos en torno a “criterios comunes y generalmente aceptados respecto al concepto, objetivos y elementos de la RSC” al servicio de la colectividad.

La Comisión de RSC es relativamente reciente (Octubre, 2002), por lo que de momento ha emitido cinco documentos.⁹² AECA tiene como objetivo ofrecer un modelo de regulación de RSC de carácter voluntario, que incluye la presentación de Informes normalizados al servicio de las empresas y de los usuarios.

Hay que señalar que este modelo de regulación se acerca a los planteamientos de la Global Reporting Initiative -Memoria de Sostenibilidad-, el organismo mundial más influyente a nivel mundial.

1) MARCO CONCEPTUAL DE LA RSC DE AECA (2004)

El primer pronunciamiento de esta Comisión de RSC se refiere al Marco Conceptual de la RSC. En él “se pretende establecer los conceptos básicos y objetivos sobre los que construir un sólido edificio para el desarrollo conceptual y práctico de la RSC, que permitirá elaborar otros documentos y guías de actuación para las empresas y grupos sociales afectados”. Se declaran dos grandes objetivos para el Marco Conceptual de RSC:

92 De los cinco documentos publicados solamente haremos una referencia breve a los dos primeros. El tercero (La semántica de la RSC) es un resumen de la terminología propia de la RSC, con escasa relación con los objetivos de nuestro trabajo. Lo mismo ocurre con el cuarto documento (Gobierno y Responsabilidad Social de la Empresa), donde se ofrece un panorama importante sobre la cuestión, pero no trata de la regulación institucional sobre la RSC, por lo que no se comenta en este apartado de nuestro trabajo. En cuanto al Doc.5 (2009) sobre Inversión Socialmente Responsable (ISR) debe señalarse que constituye una monografía sobre los distintos aspectos de la inversión financiera, pero ofrece una visión global sobre el tema más que la posición de AECA respecto a esta cuestión (es el motivo por el que no se trata en este apartado, pues la ISR se analiza en un apartado específico del Capítulo 3 de este trabajo). Aparte de esto, AECA está realizando una importante aportación con el Desarrollo de una taxonomía XBRL sobre la RSC para normalizar la información sobre los indicadores de RSC de las empresas.

- Desarrollar los fundamentos teóricos en los que se basa la RSC, estableciendo el soporte racional para la implantación de estrategias y sistemas de dirección, información y de control socialmente responsables.
- Constituir la base lógico-deductiva que debe aportar coherencia a los distintos ámbitos de RSC.

El documento tiene la siguiente estructura:

- Concepto y definición de la RSC
- Entorno de la RSC (económico, institucional y social e incidencia sobre el concepto y desarrollo de la RSC).

Indicación de los aspectos fundamentales de la RSC

- Gobierno corporativo
- Dirección estratégica
- Gestión y control interno
- Información corporativa y auditoría
- Certificación
- Inversión socialmente responsable
- Comunicación y reconocimiento externo

- Definición de los grupos de interés (*stakeholders*) internos (empleados y accionistas/propietarios) y externos (clientes, proveedores, competidores, agentes sociales, administraciones públicas, comunidad local, sociedad y público en general, medio ambiente y generaciones futuras).
- Objetivos: están orientados al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, en la triple dimensión económica, social y ambiental de la empresa.
- Principios básicos de la RSC sobre el concepto y necesidades de los grupos de interés: Principios de transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización.
- Elementos de la RSC:
 - Incorporación de la RSC en las distintas áreas de la gestión empresarial y certificaciones de cumplimiento de los sistemas de gestión socialmente responsable respecto a los distintos grupos de interés.
 - Elaboración, comunicación y validación de la RSC (descripciones sobre los impactos económicos, ambientales y sociales de la actividad empresarial). Contenidos informativos de un modelo-tipo de informe sobre RSC. Mecanismos de certificación de RSC y signos externos de este tipo de certificaciones.

2) LÍMITES DE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD⁹³: ENTIDAD, DEVENGO Y MATERIALIDAD

AECA establece seis principios básicos (transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización) para elaborar la información de sostenibilidad. A partir de ellos, en este Documento 2 se indican unas hipótesis sobre sostenibilidad. Este documento desarrolla esas hipótesis y una serie de características cualitativas.

Previamente, el Documento señala los factores del entorno (económico, ambiental y social) que condicionan la RSC y enumera los objetivos de la información de sostenibilidad, que debe permitir evaluar:

- (a) El comportamiento socialmente responsable de la entidad, su compromiso con el desarrollo sostenible y su eficacia para cumplir sus funciones económicas, sociales y medioambientales.
- (b) La capacidad para generar externalidades socialmente responsables.

Además, la información de sostenibilidad proporciona a la empresa un instrumento de gestión que ayude a las organizaciones a mejorar sus actuaciones, vinculando funciones habitualmente aisladas y diferenciadas en una empresa (finanzas, marketing, investigación y desarrollo) de un modo estratégico.

La transparencia de la información (adecuada, suficiente y fiable) de RSC, a través de informes periódicos⁹⁴ es una pieza indispensable de validación social del comportamiento empresarial según los valores de nuestro tiempo.

- Hipótesis básicas para la información de sostenibilidad

Son los principios en los que descansa la información de sostenibilidad.

93 El documento aclara que utilizará de forma sinónima ambos términos: Información de Sostenibilidad e Información sobre Responsabilidad Social Corporativa.

94 El Documento utiliza el término de “partes interesadas”, como equivalente a “grupos de interés”.

El Documento señala cuatro hipótesis básicas para la información de sostenibilidad:

a) entidad; b) devengo; c) mejora continua; d) materialidad.

- La hipótesis de entidad marca los límites de la organización a fin de precisar el alcance de el informe sostenibilidad.
- La hipótesis de devengo fija la frontera temporal de lo que corresponde declarar en los distintos informes periódicos.
- La hipótesis de mejora continua supone que la organización continuará sus actividades en un contexto de sostenibilidad.
- La hipótesis de materialidad presenta un umbral de relevancia, cualitativo o cuantitativo, que sirve como guía sobre lo que hay que declarar en estos informes.

Se trata, en suma, de conceptos generales para elaborar los informes de RSC que deben mostrar públicamente las empresas. Hay que tener en cuenta que las normas que viene emitiendo desde hace años AECA se centran en cuestiones para el mejor ejercicio de la actividad profesional de la contabilidad y la auditoría.

- Cualidades de la información de sostenibilidad

El Documento señala que la información incorporada a los Informes de RSC (o Memorias de Sostenibilidad) debe responder a las siguientes características cualitativas: a) esenciales: relevancia y fiabilidad; b) complementarias o secundarias: claridad, comparabilidad, comprensibilidad, exhaustividad y verificabilidad.

El Documento hace énfasis en que la fiabilidad está ligada a la verificabilidad independiente, señalando la necesidad de mejorar la institucionalización de la verificación profesional independiente.

- Formatos de la información de sostenibilidad

El Documento hace notar que no existe todavía un modelo de general aceptación sobre la información y sobre la estructura, nomenclaturas, contenidos y disposición del Informe de RSC o MS. No obstante el modelo más utilizado es de la “triple cuenta” o balance económico,

social y ambiental⁹⁵. El Documento AECA se sitúa en esa misma línea, señalando una serie de impactos esenciales en ese triple plano.

Lo más destacable de la propuesta de RSC de AECA es su interés por incorporar información sobre las “externalidades” o impactos (negativos o positivos) derivados de la actuación empresarial, que no se computan en la contabilidad habitual, pero que deberían evaluarse para mostrar un resultado social global.

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

- AECA pretende construir un marco de regulación integral sobre RSC/Sostenibilidad para cualquier tipo de empresa. Para ello cuenta con una Comisión amplia de expertos de distintas procedencias.
- En particular, la regulación de AECA indica cómo deben elaborarse los informes de RSC (principios, hipótesis y condiciones cualitativas que debe tener la información incorporada) sobre unas pautas comunes que permitan una mejor comprensión y comparación. También fija criterios de verificación o “aseguramiento” independiente

4.2.2. Norma Forética SGE 21-2008

Forética (Foro para la evaluación de la Gestión Ética) es una iniciativa privada (1999) creada con la finalidad de desarrollar un conjunto de criterios y de normas que permitan establecer, implantar y evaluar, con carácter voluntario, un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE) en las empresas.

En el año 2000 Forética emite la primera versión de la Norma SGE 21, sustituida por una segunda versión en el 2005 y posteriormente por la del 2008. Esta ofrece un desarrollo y actualización de la versión del 2005.

⁹⁵ Implícitamente alude a la aportación de la GRI.

Además de enunciar una serie de requisitos necesarios para contar con un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, la Norma SGE21 sirve también como punto de referencia para que técnicos independientes puedan verificar el grado de cumplimiento por parte de las empresas que deseen asumir este compromiso.

La Norma se compone de 6 Capítulos. Los cinco primeros tratan cuestiones como los antecedentes de esta Norma y otros aspectos generales. El Capítulo 6 contiene los elementos materiales de la Norma sobre cuestiones de implantación de RSC por parte de las empresas y sobre la verificación de su cumplimiento. Se contemplan 9 Áreas de Gestión, en las cuales que se indican los requisitos que ha de cumplir la empresa y sus relaciones con los diferentes grupos de interés. Aquí, nos limitamos a reproducir los distintos apartados en los que se formulan las exigencias concretas que deben cumplir las empresas en las 9 Áreas de Gestión:⁹⁶

1. ALTA DIRECCIÓN

- (1) Cumplimiento de la legislación y normativa
- (2) Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social
- (3) Código de Conducta
- (4) Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social
- (5) Responsable de Gestión Ética / Responsabilidad Social
- (6) Objetivos e indicadores
- (7) Diálogo con los grupos de interés
- (8) Seguridad de la información
- (9) Política anticorrupción
- (10) Seguimiento y evaluación
- (11) Revisión por la Dirección y mejora continua
- (12) Informe de Responsabilidad Social y comunicación

⁹⁶ Los detalles o requisitos concretos de cada uno de los apartados se especifican en el texto de la Norma.

2. CLIENTES

- (1) Investigación, desarrollo e innovación responsable
- (2) Principios de calidad
- (3) Buenas prácticas en las relaciones comerciales
- (4) Seguridad del producto o servicio
- (5) Accesibilidad
- (6) Publicidad responsable

3. PROVEEDORES

- (1) Compras responsables
- (2) Sistema de diagnóstico y evaluación
- (3) Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora

4. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

- (1) Derechos Humanos
- (2) Gestión de la diversidad
- (3) Igualdad de oportunidades y no discriminación
- (4) Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- (5) Seguridad y salud laboral
- (6) Descripción del puesto de trabajo
- (7) Formación y fomento de la empleabilidad
- (8) Seguimiento del clima laboral
- (9) Reestructuración responsable
- (10) Canal de resolución de conflictos

5. ENTORNO SOCIAL

- (1) Evaluación y seguimiento de impactos
- (2) Transparencia con el entorno
- (3) Acción social

6. ENTORNO AMBIENTAL

- (1) Prevención de la contaminación y estrategia frente al cambio climático
- (2) Identificación de actividades e impactos
- (3) Programa de gestión ambiental
- (4) Plan de riesgos
- (5) Comunicación ambiental

7. INVERSORES

- (1) Buen Gobierno
- (2) Transparencia de la información

8. COMPETENCIA

- (1) Competencia leal
- (2) Cooperación y alianzas

9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- (1) Colaboración con las Administraciones

4.2.3. Asociación Española de la Normalización y Certificación (AENOR)

Es una entidad privada independiente, sin ánimo de lucro, orientada al desarrollo de la normalización y de la certificación, en todos los sectores económicos, para mejorar la calidad y la competitividad de las empresas españolas, así como para proteger el medio ambiente. Ha sido designada legalmente para llevar a cabo estos cometidos (normalización -desde 1986- y certificación -desde 1995) en España.

De modo más preciso, las actividades de AENOR se concretan en:

- Elaborar normas españolas en colaboración con las partes interesadas y contribuir a la elaboración de normas similares europeas e internacionales.
- Certificar productos, servicios y sistemas de gestión de empresas españolas.
- Orientar a la gestión de las empresas sobre la introducción de medidas de “calidad total” para obtener resultados que garanticen un desarrollo competitivo.
- Impulsar una cultura empresarial que busque la “calidad total” y de apoyo hacia la búsqueda de la “excelencia”.
- Garantizar el rigor, la imparcialidad y la competencia técnica de los servicios de certificación de la calidad.

AENOR desarrolla una doble función: a) emitir normas sobre calidad y medioambiente con relación a la actividad empresarial; b) verificar la calidad de los productos y servicios, las prácticas de gestión y medio ambiente a fin de emitir una certificación independiente.

En materia de emisión de normas, AENOR dispone de varios miles de normas concretas y específicas sobre calidad para numerosos productos, servicios y actividades de gestión referidas a numerosos sectores o actividades económicas (Normas UNE). En materia de verificación de la calidad de productos, servicios, sistemas de gestión y emisión de los certificados, que son los aspectos por los que se conoce más AENOR, su actividad se proyecta en varios campos:

- Certificaciones sobre la a Norma ISO⁹⁷ 9001 de Gestión de la Calidad
- Certificaciones sobra la Norma ISO 14001 de Gestión Medioambiental
- Certificaciones de producto con marca N
- Otros campos de la certificación: sobre prevención de riesgos laborales, sobre comercio electrónico, sobre Memorias de Sostenibilidad o sobre Informes de RSC, etc.

⁹⁷ International Organization for Standardization, organización que constituye el principal referente mundial en materia de emisión de normas con aplicación en distintas actividades y, por supuesto, al ámbito de la gestión empresarial.

En suma, AENOR cuenta con una gran variedad de certificados de calidad para empresas pertenecientes prácticamente a todos los sectores, teniendo un protagonismo importante en España.

4.2.4. El Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (ORSC)

La RSC se ha ido introduciendo en España en los últimos años con carácter voluntario. Eso origina que haya desigualdad entre unas empresas y otras, en las políticas, sistemas y prácticas de gestión empresarial, en la revelación pública de los resultados alcanzados y en los procesos de escrutinio, certificación y verificación externa independiente.

Con el fin de encauzar las iniciativas de las empresas españolas, se creó un Observatorio para examinar, de manera neutral e independiente, las prácticas de RSC, en particular, la difusión de información pública, lo que en el momento de la implantación era complicado, al no existir en nuestro país una regulación jurídica.

Por otra parte, se aprecia también la necesidad de este organismo porque los representantes de los distintos grupos de interés prestan cada vez más atención a los asuntos de naturaleza social y ambiental, no disponiendo de los medios precisos para conocer los impactos de las empresas españolas. Igualmente la conveniencia de unir esfuerzos entre las empresas y los grupos de interés, aprovechando las sinergias respectivas, recomienda la existencia de un observatorio de RSC.

El Observatorio de RSC pretende integrar a las distintas organizaciones sociales que trabajan en temas de RSC, fomentando su cooperación. Se concibe además como un canal de comunicación interna para sensibilizar en temas de RSC a las organizaciones sociales interesadas en la actuación de las empresas. El Observatorio debería ser el portavoz que traslade

a las empresas, a la sociedad y a los poderes públicos una opinión sobre las actuaciones que vayan produciéndose en el campo de la RSC en nuestro país.

A nivel más concreto se indican los siguientes objetivos del Observatorio:

- Efectuar un seguimiento del desarrollo de la RSC en España.
- Servir de centro de promoción de la RSC entre las empresas españolas.
- Acercar al ciudadano al concepto de la RSC, haciendo que se sienta parte integrante de la RSC.
- Dar a conocer el impacto positivo de la RSC en las empresas y en la sociedad.
- Divulgar las buenas prácticas de las empresas en RSC, como premio a las empresas más responsables y como ejemplo para las que se van incorporando al proceso.
- Poner de manifiesto ante la sociedad el incumplimiento de los compromisos en responsabilidad social y ambiental que puedan cometer las empresas.
- Conocer las tendencias del sector empresarial en RSC.
- Hacer un seguimiento de las iniciativas políticas de RSC, así como de su aplicación práctica en los distintos niveles de la Administración Pública.
- Servir de plataforma de discusión y de intercambio de ideas sobre RSC, para abrir vías de comunicación, generando un centro de pensamiento que sea al mismo tiempo generador de opinión.

Una de las tareas importantes del Observatorio es contribuir a clarificar la confusión que existe en España. De hecho, trata de analizar y sistematizar las de las principales empresas españolas, para intentar que haya una cierta normalización de sus contenidos.

Así, una aportación significativa del Observatorio fue realizar un diagnóstico de situación de la RSC en las compañías cotizadas españolas del IBEX-35, a través de los informes del ejercicio 2007⁹⁸, donde se llega a configurar una “ficha” en la que figuran los rasgos más importantes de las declaraciones de RSC de estas compañías. Asimismo, hay que destacar el “Estudio 2004: la opinión y valoración de los consumidores sobre la RSE en España” y la ejecución de un “Proyecto de Generación de Red-Social”, que intenta crear una red, formada por las empresas y las organizaciones sociales, para fomentar la sensibilización sobre los distintos aspectos de la RSC.

98 (Observatorio: 2007). Se trata del quinto año en que se publica este informe.

5. CUADRO RESUMEN DE LOS INSTRUMENTOS DE REGULACIÓN SOBRE RSC

5.1. Instrumentos de regulación internacional

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
Inclinación de sus contenidos													
Códigos de Conducta	√	√	√		√	√	√						
Políticas, sistemas y procedimientos de gestión				√		√	√	√					√
Evaluación, calificación y certificación de prácticas						√	√	√	√	√	√		√
Sistemas de Información pública								√					√
Regulación de la verificación independiente				√							√		
Alcance declarativo cubierto													
Completos o de amplio espectro	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√
Incompletos o de alcance reducido			√	√									

Empresas a las que se dirige													
Según tamaño													
Cualquier tamaño			√			√	√	√			√	√	√
Sociedades cotizadas y grandes empresas	√	√		√	√				√	√			
Pymes													
Sector de actividad													
Todos	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Específico													
Grado de legitimación													
Organismo emisor													
Público	√	√	√										
Privado				√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Composición y mecanismo operativo													
Participación plural	√	√	√	√	√	√	√	√				√	√
Participación reducida									√	√	√		
Respaldo de los pronunciamientos													
Organismo internacional acreditado	√	√	√					√	√	√		√	√
Empresas de un sector de actividad				√	√								
Sin respaldo explícito						√	√				√		

Proyección o utilidad práctica													
De primer orden internacional (general)													
Influencia importante de carácter focal	√	√	√					√					
Influencia ideológica sustancial óptica general de RSC				√	√				√	√	√	√	
Testimonial	√	√											
Elementos expresivos utilizados													
Mecanismos cuantitativos				√			√	√	√	√			
Mecanismos cualitativos	√	√	√		√	√	√	√					√
Mixtos								√			√	√	
Dinámica de los pronunciamientos													
Declaraciones originales con revisión periódica		√	√				√	√	√	√	√		
Documentos dinámicos y adaptativos (actuación proactiva)		√						√			√	√	

Proyección de su utilidad													
Información pública a terceros	√	√	√		√			√	√	√	√		√
Utilización interna y externa						√	√	√				√	
Información para gestión interna				√					√	√			√
Señales visibles hacia el Público									√	√	√	√	√

OBSERVACIONES

- (1)** Global Compact
- (2)** OCDE
- (3)** OIT
- (4)** SA 8000
- (5)** CERES
- (6)** Caux Round Table (CRT)
- (7)** Bench Marks
- (8)** GRI
- (9)** DJSI
- (10)** FTSE 4 Good
- (11)** AA1000 AS
- (12)** UE
- (13)** ISO SR 26000

5.2. Instrumentos de regulación nacional

	AECA	Forética SGE 21-2008
Inclinación de sus contenidos		
Códigos de Conducta		
Políticas, sistemas y procedimientos de gestión		√
Evaluación, calificación y certificación de prácticas		√
Sistemas de Información pública		
Regulación de la verificación independiente		
Regulación integral	√	
Alcance declarativo cubierto		
Completos o de amplio espectro	√	√
Incompletos o de alcance reducido		
Empresas a las que se dirigen		
Según tamaño		
Cualquier tamaño	√	√
Sociedades cotizadas		
Pymes		
Sector de actividad		
Todos	√	√
Específico		
Grado de legitimación		
Organismo emisor		
Público		
Privado	√	√
Composición y mecanismo operativo		
Participación plural	√	
Participación reducida		√

Respaldo de los pronunciamientos		
Organismo internacional acreditado		
Empresas de un sector de actividad		
Sin respaldo explícito	√	√
Proyección o utilidad práctica		
De primer orden internacional (general)		
Influencia importante de carácter focal		
Influencia ideológica sustancial óptica general de RSC		
Testimonial	√	√
Elementos expresivos utilizados		
Mecanismos cuantitativos		
Mecanismos cualitativos		√
Mixtos	√	
Dinámica de los pronunciamientos		
Declaraciones originales con revisión periódica	√	√
Documentos dinámicos y adaptativos (actuación proactiva)		
Proyección de su utilidad		
Información pública a terceros	√	
Utilización interna y externa		
Información para gestión interna		√
Señales visibles hacia el público	√	

SEGUNDA PARTE. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS BANCARIAS

CAPITULO 3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS BANCARIAS: PERSPECTIVA TEORICA

1. INTRODUCCIÓN

Después de la visión panorámica sobre el estado de la cuestión de la RSC, se ofrece una síntesis de su aplicación específica a las entidades bancarias, ya que nuestra investigación se enfoca hacia la RSC y más concretamente hacia las prácticas de revelación informativa que siguen las principales empresas europeas de este sector.

Esta exposición de la RSC en las entidades bancarias junto con el análisis de los principales pronunciamientos institucionales de RSC/Sostenibilidad que afectan a los principales bancos constituirá la Segunda Parte de esta investigación. En este primer capítulo se desarrolla la parte doctrinal.

2. EL PLANO DOCTRINAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES BANCARIAS: CONCEPTOS BÁSICOS

2.1. Presupuestos de partida para el análisis de la RSC aplicado a las entidades bancarias

La aplicación de la RSC parte de una serie presupuestos:

- Con respecto a la aplicación a las entidades bancarias de la RSC

Con carácter general les serán aplicables los planteamientos generales de la RSC. Pero deben complementarse con algunas soluciones específicas, adaptadas a las particularidades del negocio bancario.

- Con respecto a las entidades bancarias, en las que se plantea esta investigación

La división convencional del sector financiero distingue entre:

1. Banca comercial o minorista
 2. Banca de empresa o mayorista
 3. Gestión de patrimonio o de activos
 4. Seguros
- } Bancos privados
} Cajas de Ahorro

- Delimitación de las actividades concretas de cada uno de estos sectores:⁹⁹

1. Banca comercial

Se refiere a las oficinas que prestan servicios de banca comercial al gran público. También incluye servicios a clientes de mayor patrimonio, sobre la gestión de sus carteras. Los servicios bancarios habituales son bien conocidos (domiciliación de nóminas y de recibos, concesión de préstamos y créditos de cuantía pequeña o media, operaciones de moneda extranjera, transferencias, concesión de avales y garantías, etc).

2. Banca de empresa

Se refiere a la actividad bancaria con empresas y otras entidades jurídicas. Son operaciones comerciales destinadas a financiar de proyectos de inversión de tamaño medio o grande. Incluye asimismo servicios de asesoría, mediación y gestión de operaciones de fusiones o adquisiciones de empresas, colocación, aseguramiento y gestión financiera de acciones o títulos de deuda de estas entidades.

3. Gestión de patrimonio

Se refiere a la gestión de capitales de terceras personas que se invierten en una amplia gama de activos (acciones, bonos, fondos de inversión monetaria, títulos internacionales, activos alternativos -inversiones directas o en fondos de capital, de capital riesgo, *hedge funds* o de

99 (Global Reporting –GRI- 2008: p.7).

inversión libre). Comprende asimismo las inversiones financieras de la banca (operaciones especulativas de bolsa de renta variable o de renta fija, operaciones sobre derivados...).

4. Seguros

Servicios de seguros de todo tipo, incluyendo seguros de vida y fondos de pensiones, prestados directamente por la banca o por entidades aseguradoras ajenas, actuando el banco como intermediario, dirigidos al conjunto de sus clientes (personas físicas o jurídicas). Asimismo, seguro de cobertura de riesgos de los productos o servicios prestados por la banca a sus clientes.

Nuestro análisis de la RSC se centra exclusivamente en los bancos privados (banca comercial y de empresa) y, de modo tangencial, en algún aspecto que se refiere a la actividad de las entidades bancarias, como serían las operaciones de gestión de patrimonios de sus clientes a través de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

En lo que respecta a las Cajas de ahorro, hay que señalar que, aunque desempeñan actividades similares a los bancos privados y tienen por lo tanto analogías con ellos en la RSC, también tienen peculiaridades propias. Ello se debe fundamentalmente a la naturaleza de las cajas de ahorro. Al ser entidades con fines sociales tienen una problemática propia de RSC, ligada por una parte a su regulación jurídica especial y por otra parte a su propia cultura original y tradicional de negocio. Por otra parte, la problemática general de RSC relativa a las Cajas de ahorro ha sido ya investigada (O. Rodríguez: 2004), por lo que hemos considerado conveniente circunscribir nuestro análisis exclusivamente a los bancos privados.

Establecemos, como hipótesis de trabajo, que las empresas bancarias incorporan las actividades de RSC dentro de la gestión de sus negocios, es decir, las consideran como un elemento más de su estrategia. De hecho, forman parte de la misión, visión, valores y objetivos del negocio bancario, como un instrumento inteligente, orientado a su expansión a largo plazo para obtener ventajas competitivas de diferenciación.

Se parte pues de una concepción de la RSC como función a desarrollar por un departamento permanente de la estructura organizativa de la empresa. Esta actividad debe contar con de recursos suficientes para poder realizar sus actuaciones de RSC, que deben estar planificadas, ejecutadas, controladas y readaptadas a las circunstancias cambiantes del negocio y de su entorno natural. En este sentido, suponemos también que las actividades de RSC, como viene ocurriendo cada vez más en las grandes empresas bancarias, son un elemento más de su cultura empresarial.

- Funciones básicas desempeñadas por la banca

Estos puntos de partida contribuyen a comprender mejor la actividad de RSC de las entidades bancarias que desarrollan sus actividades principalmente en los países de alto nivel de desarrollo, que es donde situamos a las entidades objeto de nuestro estudio. Sus funciones principales son:

- Canalización del ahorro hacia las actividades de inversión (o incluso de consumo) en el mismo espacio en el que captan el dinero, o sea, préstamos y créditos concedidos e inversiones en capital riesgo. Función clásica de intermediación.
- Trasvase espacial del ahorro hacia inversiones (o incluso el consumo) en otras zonas distintas. Se dirige normalmente desde países de elevada capacidad de ahorro hacia países con menor nivel de desarrollo.
- Transformación de plazos de los capitales (de corto a largo plazo o a la inversa, cumpliendo determinadas condiciones o con ciertas restricciones).
- Creación de dinero (aumento de la oferta monetaria) a través del multiplicador del crédito.

- Evaluación de los riesgos de la financiación de inversiones (o incluso de la financiación del consumo) para determinar si se pueden atender las solicitudes, o bien para fijar las condiciones económicas de las solicitudes aceptadas (plazo, coste de interés y comisiones, garantías) según su grado de riesgo.

- Prestación de diversos servicios específicos (depósitos de títulos, fianzas y avales, transferencias, domiciliación de pagos, domiciliación de nóminas y otros cobros o pagos).

La RSC dentro del negocio bancario se proyecta sobre las distintas funciones básicas del negocio bancario. Los impactos económicos, sociales y ambientales de las diferentes operaciones del negocio presentan peculiaridades propias, así como también las relaciones mantenidas con los grupos de interés

2.2. Dimensiones interna y externa de la RSC de las entidades bancarias

Al analizar la RSC en las entidades financieras y, en particular, en las entidades bancarias, se distingue una doble dimensión de sus impactos económicos, sociales y ambientales (Muñoz, M.J., y otros: 2004):

(A) Dimensión interna de la RSC: se refiere a los impactos directos derivados de su comportamiento con relación a los diferentes grupos de interés, así como también a su compromiso de “acción social” en favor de la colectividad (científicos, educativos, sanitarios, culturales, artísticos o deportivos) o de ciertos grupos desfavorecidos.

En definitiva la dimensión interna de RSC se basa en mejorar la actuación de los servicios internos de los bancos, sobre todo en temas de medio ambiente, recursos humanos y en las

relaciones con otros grupos de interés como accionistas, clientes, proveedores y asociaciones de la sociedad.

(B) Dimensión externa de la RSC: se refiere a los impactos indirectos de RSC que resultan del papel que desempeñan los bancos al canalizar el ahorro hacia las actividades de inversión (o incluso de consumo). Es decir, se refiere más concretamente a los efectos de RSC que pueden generar las operaciones de financiación que conceden, y los productos de inversión (normalmente de instituciones de inversión colectiva) que ofrecen a sus clientes..

El comportamiento de la RSC de las entidades bancarias debe juzgarse en las dos dimensiones de sus impactos. No deben considerarse sólo los efectos de la gestión interna del negocio bancario, sino también los impactos sociales y ambientales de las actividades de inversión que estén financiando, es decir, también la conducta de RSC de los destinatarios de la financiación. Esta la verdadera singularidad distintiva de la RSC de las entidades bancarias, es decir, las consecuencias directas (interna) e indirectas (externa), de sus actuaciones.

Con relación a esto habría que señalar varias cosas:

- Siempre es más problemático evaluar los impactos indirectos (económicos, sociales o ambientales) que se derivan de los proyectos de inversión financiados por las operaciones bancarias, que los impactos directos derivados del funcionamiento interno del negocio.
- Los impactos indirectos deben constituir la parte más importante de la RSC de las entidades de crédito. La selección de las peticiones de financiación no debería basarse sólo en criterios estrictamente financieros de rentabilidad-riesgo, sino también en criterios sociales y ambientales que permitan evaluar los efectos de los proyectos de inversión financiados por la banca.
- Sin embargo, la dimensión externa de los impactos de RSC causados por las operaciones de financiación de la banca, no tiene todavía mucho protagonismo en los informes públicos de

RSC que suelen presentar las entidades bancarias. No obstante, también es verdad que cada día tienen mayor presencia los impactos sociales y medioambientales, junto a los financieros clásicos, dentro de la selección de los proyectos de financiación solicitados a los bancos.

En definitiva, se puede decir que la verdadera RSC de los bancos se encuentra en los impactos indirectos (económicos, sociales y ambientales) producidos por las actividades que deciden financiar. Se trata de saber a quiénes y qué es lo que financian, lo que prestan a empresas, a unos países o a otros, y a personas con exclusión social¹ (Business BSR...2004: pp. 9-11).

Por ello, en la actuación en RSC de las entidades bancarias es muy importante conocer los principios de sostenibilidad que han adoptado y en qué medida estos principios son capaces de captar los impactos sociales y medioambientales que provocan las operaciones de financiación que desarrollan los bancos. En este sentido hay que señalar que en los últimos años se está produciendo un gran avance gracias a los pronunciamientos¹⁰⁰, que están estableciendo pautas de conducta útiles para poder evaluar los impactos indirectos (positivos y negativos, o sea, las oportunidades de beneficios y los riesgos de pérdidas).

En una línea similar, sería igualmente importante conocer:

- en qué medida contribuyen los bancos, con sus préstamos y participaciones en capital, al desarrollo sostenible, sobre todo, al de países y comunidades atrasadas¹⁰¹;
- en qué grado mejoran las condiciones de vida de la sociedad, contribuyen a la creación de empleo y al desarrollo de actividades científicas, culturales o sociales
- qué criterios de RSC consideran válidos para financiar los proyectos de inversión.
- cómo se distribuyen sus recursos financieros para proyectos de inversión en los que los conceptos de rentabilidad social y las externalidades socioeconómicas positivas contribuyen al desarrollo económico de la colectividad o de grupos especialmente discriminados;

100 En el Capítulo 4 recogemos algunas declaraciones institucionales para las entidades del sector financiero que están teniendo mayor relieve en este tema.

101 De hecho, la vinculación del negocio bancario con el desarrollo sostenible está cada día más presente en la configuración general de la gran banca moderna, de tal manera que cada vez se habla más de banca sostenible. Sobre esto dedicamos un apartado de este Capítulo.

- Qué presencia tienen los proyectos que respetan la naturaleza o la ecología y favorecen el desarrollo sostenible (financiación de tecnologías limpias, producción y consumo de energías renovables, proyectos de reciclado y tratamiento de residuos, creación de empleo bajo compromisos de igualdad de género, acceso al empleo de personas discapacitadas).

Esta influencia indirecta de las entidades bancarias forma parte de su verdadera justificación social. No sólo se produce por las magnitudes financieras obtenidas (valor añadido, beneficios para los accionistas, aumento de las cotizaciones de sus acciones), sino también por los impactos medioambientales y sociales que producen sus servicios comerciales, sus relaciones con los diferentes grupos de interés y los resultados de sus distintos programas de acción social.

Finalmente, otra cuestión importante sobre la RSC de las entidades bancarias está unida a los mecanismos de gobierno corporativo dedicados expresamente a estas actividades de RSC.. Se ha dicho ya que el nuevo enfoque de empresa socialmente responsable ante el conjunto de los grupos interesados (enfoque *shareholders*) requiere un modelo de gobierno de la empresa acorde con este enfoque e incluso otra manera de evaluar los resultados de su actuación (Rodríguez Fernández, 2005: pp. 6-7.). Una solución útil, como se empieza a aconsejar, sería el nombramiento de un consejero independiente experto, que se responsabilizase de las cuestiones de RSC de la entidad bancaria.

2.3. Consecuencias de la dimensión externa de la RSC de las entidades bancarias

El reconocimiento de la dimensión externa de RSC para estas entidades tendría como cuestión central desarrollar productos y servicios bancarios orientados a la protección del medio ambiente. También los que produzcan impactos sociales que favorezcan objetivos valorados por la colectividad, así como los dirigidos a mejorar las condiciones de vida, a proporcionar oportunidades para grupos socialmente desfavorecidos, a garantizar los derechos humanos, o a evitar actuaciones contrarias a los criterios éticos (Capelle, 2006).

Esta cuestión tiene distintas consecuencias, en la gestión del negocio y de las operaciones bancarias. Esto implica que las entidades bancarias deberían tener establecidos los siguientes mecanismos:

- Mecanismos de discriminación (positiva o negativa) en sus operaciones de negocio.

- Discriminación positiva: concesión de financiación preferente y/o en mejores condiciones (de coste financiero, plazo o garantías) para proyectos de inversión “sostenibles”, o con elevada calificación en cuanto a su desempeño de RSC/Sostenibilidad - económica, social y ambiental-.

- Discriminación negativa: exclusión de financiación para proyectos de inversión que por las actividades que realizan los peticionarios, o bien porque no superan unos niveles satisfactorios en materia de RSC/Sostenibilidad, o por ser contrarios con la ética, se considera que deberían ser rechazados.

- Sistemas de evaluación de los impactos sociales, ambientales o éticos de los proyectos de inversión para los que se pide financiación. Los resultados de estos deben incidir a la hora de conceder o denegar las peticiones. Asimismo, su concesión debe estar condicionada al cumplimiento de una serie de exigencias de índole social o ambiental, aparte de los propios criterios de carácter financiero (rentabilidad-riesgo, garantías, plazos).

Lo lógico sería que las entidades bancarias contasen con un código de conducta socialmente responsable declarado públicamente en donde se enumerasen los criterios de naturaleza ética, social o medioambiental que deberían guiar sus prácticas.

Asimismo, deberían contar con mecanismos de identificación y de evaluación de los riesgos, tanto los financieros, como los riesgos en materia ambiental o social que se derivan de los proyectos de inversión que financian.

Por otra parte, existe una gran sensibilidad social respecto a la defensa del medio ambiente y a la calidad de vida. Estos aspectos están refrendados por una regulación legal exigente que contempla responsabilidades y sanciones para aquellos sistemas de producción que dañen el medio ambiente, o sean nocivos para la salud o para la calidad de vida de las personas. La literatura especializada (Thompson, 1998; Coulson & Monks, 1999). hablando de los riesgos ambientales en los que podrían incurrir las entidades financieras, identifica tres tipos de riesgos principales:

- 1) Riesgo directo: responsabilidad subsidiaria que podría ser exigida a la entidad bancaria prestamista por los daños y perjuicios ecológicos causados por una empresa a través de instalaciones o equipos financiados por préstamos bancarios (p.e. cuando el banco concede el préstamo con garantía real de las instalaciones que causan el daño). Es un riesgo pecuniario adicional para las actividades de préstamo de la banca que iría más allá del riesgo financiero corriente de no poder cobrar sus derechos de crédito de la operación.
- 2) Riesgo indirecto: surge porque el prestatario que genera los daños y perjuicios, experimentaría pérdidas al tener que asumirlos. También podría ver reducidos sus ingresos durante el plazo en que se produce la reparación, además de deteriorar su imagen comercial, lo que repercutiría en sus ventas. Eso reduciría las posibilidades del prestamista de poder cobrar el principal y los intereses.
- 3) Riesgo de imagen o de reputación: al llegar a conocimiento del público que un determinado banco ha financiado actividades que han causado daños importantes al medioambiente o la colectividad, puede deteriorarse su imagen y su reputación comercial. Eso implicaría el riesgo de pérdida de clientela, a veces estimulado por las campañas de determinados grupos activistas llamando al boicot contra las entidades financieras prestamistas. Este riesgo puede incluso aparecer para la entidad después de haber cobrado sus derechos de crédito.

Pero junto a esta faceta de los riesgos de sostenibilidad, se ha abierto también por este mismo motivo un campo nuevo de oportunidades de crédito para la banca. En efecto, en los últimos tiempos se aprecia la gran repercusión que tiene el evitar en lo posible los riesgos ambientales y sociales, derivados de los mecanismos de producción por parte de las empresas. Igualmente se aprecia la respuesta que se viene dando desde la investigación y desarrollo, que se concreta en realidades como las nuevas tecnologías más limpias y menos agresivas. Estos riesgos han abierto nuevas oportunidades para la banca al financiar la introducción de esas nuevas tecnologías, más “apacibles” o “amistosas” con el medio ambiente, la calidad de vida de los ciudadanos y la renovación de los viejos sistemas productivos. La consecuencia es la aparición de nuevas oportunidades de negocio rentable para las entidades financieras, teniendo en cuenta además que es frecuente que estos nuevos procesos suelen venir acompañados de subvenciones u otras ventajas públicas fiscales o de otro tipo (Coulson & Monks, 1999: p.5).

2.4. La incorporación de la RSC/Sostenibilidad en las entidades bancarias

Pueden enumerarse varios motivos que llevan a las entidades bancarias a incorporar prácticas de actuación socialmente responsable:

- Desde la dimensión interna de RSC: (a) el ahorro de costes en el desarrollo de su actividad interna (reducción de los costes de consumo energético, de consumo de material de oficina, de consumo de agua...). (b) evaluar el riesgo de las solicitudes de financiación (crédito o participación en el capital) que reciben e incluso hacerlo también con los productos que presta la banca a sus clientes (p.e. colocación de participaciones en fondos de inversión colectiva integrado por empresas con alta calificación en RSC/Sostenibilidad, etc.).

- Desde la dimensión externa de RSC: incremento del negocio bancario y mejora de las condiciones de rentabilidad-riesgo de sus operaciones (Simpson & Kohers, 2002: 97-109)¹⁰²:

102 La posible relación entre resultados del desempeño social (CSP) y resultados del desempeño financiero (CFP), aplicado concretamente a las entidades financieras, ha sido estudiada en un análisis empírico por estos

- Los clientes valoran que las entidades bancarias guíen sus operaciones no sólo por estrictos criterios de rentabilidad-riesgo, sino por razones de sostenibilidad social y ambiental. Por ello, las entidades bancarias que tienen mejor *performance* de RSC/Sostenibilidad, tienen por ello más posibilidades de atraer clientes.

- La configuración de productos y servicios bancarios en los que aparezcan reclamos de sostenibilidad social representa en sí mismo un nuevo campo de negocio bancario.

- Porque obliga a que las entidades bancarias en el proceso de evaluación del riesgo de las peticiones de crédito que reciben, tengan en cuenta sus posibles impactos de sostenibilidad, como criterio para decidir la exclusión o la inclusión preferente de esas peticiones, o también para decidir las primas de riesgo diferencial a cobrar para las operaciones según los niveles de riesgo financiero y de sostenibilidad.

Por otra parte, Weber (2005) realiza un escrutinio sobre la integración de los criterios de sostenibilidad dentro de la operatoria general de negocio por parte de un alto número de las entidades bancarias. Distingue cinco modelos, según la motivación que impulsa la integración:

1. Integración de la sostenibilidad en las prácticas bancarias por presión externa o decisión interna.
2. La sostenibilidad como una nueva estrategia del negocio bancario como factor de ventaja competitiva.
3. La sostenibilidad como factor de creación de valor para los propios accionistas por su influencia en la imagen y en la reputación corporativa.
4. La sostenibilidad como una misión pública ejecutada en su nombre por la banca privada con repercusión positiva de la entidad bancaria ante la colectividad.
5. La sostenibilidad como exigencia de los clientes bancarios y la presión de la opinión pública.

autores encuentran en su trabajo una relación positiva entre ambas variables, pero su conclusión global no es determinante.

2.5. Planteamientos de RSC/Sostenibilidad en la estrategia, políticas y prácticas de las entidades bancarias

Se pueden señalar tres consecuencias principales derivadas de introducir los planteamientos de sostenibilidad dentro de la gestión del negocio bancario:

- Sobre los procesos internos de gestión de la entidad

- Respecto a cuestiones ambientales: medidas dirigidas a procurar el ahorro energético en los servicios de las instalaciones comerciales de la entidad bancaria, así como buscar la utilización de energías renovables y material de oficina reciclado.

- Respecto a cuestiones inherentes a los empleados: política de igualdad de género en puestos y remuneraciones, integración de personas discapacitadas y medios adecuados para que estos empleados puedan prestar los servicios, medidas de integración y participación del personal en la gestión bancaria y en los procesos de decisión, así como facilitar para los empleados la conciliación entre vida laboral y familiar.

- Integración de su personal en programas de voluntariado social orientados hacia colectivos discriminados, acciones de protección ambiental, eliminación de barreras arquitectónicas para facilitar el acceso de sus empleados y de sus clientes.

- Normas de conducta ética con los proveedores de bienes y servicios para el desarrollo de sus campañas publicitarias y de imagen, así como auditorías sociales y ambientales de sus distintos servicios.

- Normas de calidad en la prestación de servicios bancarios a sus clientes (comunicación, información y atención personalizada).

- Comunicación, información y atención a sus accionistas minoritarios.

- Sobre productos y operaciones de crédito de la entidad

- Políticas de discriminación positiva en la concesión de créditos a favor de proyectos de inversión que produzcan impactos favorables de naturaleza social, ambiental o con respecto al desarrollo sostenible: créditos a compañías productoras de energías limpias y renovables, para reducir las emisiones de gases nocivos para las personas o el medio ambiente, para la investigación y el desarrollo de estas tecnologías, para proyectos de reciclado y aprovechamiento de residuos, proyectos culturales y educativos, de sanidad y otras actividades sociales.

- Políticas de discriminación negativa para financiar proyectos de inversión rechazables por razones de comportamiento ético o bien porque puedan tener consecuencias perjudiciales en el planos medioambiental y social.

Así, puede citarse una amplia serie de actividades donde la banca ética podría rechazar la financiación de proyectos por: a) no respetar los derechos humanos y laborales; b) producción y comercio de instrumentos militares; c) implicación en actividades de “blanqueo de capitales”, drogas y actividades contrarias a las leyes; d) practicar actividades de comercio no justo con países subdesarrollados; e) actividades puramente especulativas; f) actividades de producción y venta de tabaco, de bebidas alcohólicas, de productos que originan residuos tóxicos para la naturaleza o el medio ambiente; g) utilización excesiva de recursos naturales no renovables; h) experimentos en animales para producir cosméticos o productos del hogar; i) utilización de fertilizantes tóxicos en la agricultura; j) producción de artículos y envases no biodegradables, k) comercio de pieles de animales protegidos, etc.

- Líneas de crédito preferente en condiciones favorables (intereses, plazos, garantías), con subvenciones públicas o con mejor tratamiento fiscal para los proyectos de inversión empresarial que ofrecen grandes beneficios sociales o ambientales. Son los llamados “créditos verdes” destinados a actividades como: a) producción o consumo de energías

limpias; b) protección del medioambiente, del paisaje y la agricultura orgánica; c) construcción de viviendas que cuenten con materiales respetuosos con el medio ambiente, con dispositivos para el ahorro de energía y para descontaminación del suelo...

- Microcréditos, en condiciones muy favorables para los prestatarios, orientados a financiar actividades productivas a favor de personas de escaso nivel de vida y de áreas deprimidas. Estos créditos puede financiarse con depósitos de ahorro realizados por personas o instituciones con sensibilidad por esos fines.

- Créditos específicos de reinversión del ahorro en la comunidad: créditos o préstamos de pequeña cuantía que las entidades financieras deben conceder a personas o núcleos de exclusión social para actividades artesanales, adquisición de sus viviendas, mejora de los servicios comunes y otros fines análogos. Ofrecen condiciones muy favorables, al obedecer a normas legales que exigen que los bancos destinen un determinado coeficiente del ahorro que captan para financiar actividades con elevado interés social (para personas, grupos o áreas humanas con bajo nivel de renta, escaso nivel educativo y cultural, o con escasos servicios públicos esenciales).¹⁰³

- Sobre la gestión de patrimonios

- Oferta de fondos de inversión éticos o de interés social de sociedades en los que se excluyen las empresas con escaso comportamiento ético, las que causan efectos desfavorables en los planos social y medioambiental. También se incluyen los fondos que incorporan exclusivamente empresas con alta calificación en RSC, en los que se colocan los ahorros de los clientes de la banca que tienen estos planteamientos, propios de la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Por consiguiente, la incorporación de la idea de sostenibilidad dentro de los negocios financieros ha generado, en la política comercial de la banca, una nueva dimensión, en la que

¹⁰³ Como ejemplo significativo estaría la regulación legal en Estados Unidos del acceso al crédito de estos núcleos, de acuerdo con la Community Reinvestment Act (CRA) de 1977.

aparecen muchos elementos de RSC/Sostenibilidad. Su resultado es la aparición de a una serie de productos y servicios nuevos, que responden a estas características. En síntesis:

- Operaciones de activo o de inversión de la banca

- Diseño de nuevos productos de crédito y de préstamo, así como de una nueva política para la conceder créditos o para invertir en acciones en la que están presentes, dentro de los criterios de selección, elementos típicos de RSC/ Sostenibilidad.

- Diseño de productos de crédito y de inversión ética, guiados por criterios de ISR.

- Diseño de productos de inversión en bolsa donde estén presentes empresas socialmente responsables (fondos de inversión éticos o verdes). Están destinados a la colocación de pasivo entre sus clientes impulsados por los planteamientos de la ISR.

- Operaciones de financiación de la banca:

- Captación de ahorro por incorporarse nuevos clientes y por otras actividades típicas del negocio bancario. Para ello, la campaña de promoción realizada por el banco se basa en compromisos explícitos de naturaleza social, ambiental y en determinadas actuaciones de “acción social” en favor de la colectividad.

3. LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR)

- **Perspectiva general**¹⁰⁴

La inversión financiera tradicional en cualquiera de sus formas (individual o colectiva, en depósitos de dinero, préstamos, títulos de renta fija o variable, etc.) se regía por la finalidad de conseguir los mejores objetivos financieros. De forma simplificada esto se resumía en el binomio rentabilidad-riesgo, que consistía en invertir en los productos con expectativas de obtener mayor rentabilidad para un determinado nivel de riesgo o, lo que sería análogo, en productos con menor nivel de riesgo posible para lograr un determinado nivel de rentabilidad. que consistía en elegir, entre los productos del mismo riesgo, el de mayores expectativas de rentabilidad y, a la inversa, cuando los productos ofrecían el mismo nivel de rentabilidad, invertir en los de menor riesgo.

Durante mucho tiempo, y todavía hoy, un importante núcleo de ahorradores particulares así como las entidades bancarias en las operaciones de captación y de colocación de fondos se siguen rigiendo por motivos estrictamente financieros a la hora de tomar sus decisiones de inversión o de desinversión financiera.

Sin embargo, ahora han surgido una serie de factores que la sociedad considera valiosos y que tienen influencia en la actuación de los sujetos económicos. Así, la mayor sensibilidad ante cuestiones como la conducta ética o el impacto de sus acciones en los ámbitos social y ambiental hace que la inversión financiera para un número importante de inversores haya empezado a regirse por criterios más complejos que los de rentabilidad-riesgo de la corriente tradicional.

Esta nueva tendencia se conoce con el nombre de Inversión Socialmente Responsable (ISR) y coexiste con la corriente tradicional de inversión. Sin embargo, cada una de estas formas de inversión se dirige a colectivos que se rigen por una sensibilidad y unos objetivos distintos. En

104 Una perspectiva más completa de este fenómeno puede verse en S. Capdeville y otros (2005).

el caso de la ISR son objetivos más complejos puesto que se combinan los objetivos financieros con objetivos de otro tipo (sociales, ambientales, de carácter ético como la justicia social, la no discriminación financiera, los derechos humanos, la contribución al desarrollo de pueblos subdesarrollados, la penalización de actividades empresariales contrarias a la ética...).

En consecuencia, la ISR, en su sentido más amplio, es cualquier fórmula de inversión financiera en donde, además de los criterios financieros básicos de rentabilidad, riesgo, garantía, crecimiento, diversificación, etc. se tienen en cuenta también criterios éticos, sociales y ambientales en la selección y gestión de las carteras de inversión financiera. En general estos criterios están presentes en todas las inversiones y financiaciones que realiza la banca.

Originalmente, el fenómeno de la ISR empezó siendo una cuestión voluntarista, propia de ciudadanos con inclinaciones de carácter moral y de grupos religiosos bastante rigurosos en sus planteamientos, preocupados por el destino que pudiera darse a sus ahorros. Por eso, se le dio la denominación de “inversión ética” (Sparkes, 2001)¹⁰⁵. Así, en sus comienzos se trataba de un fenómeno más bien de inversores individuales y de carácter minoritario.

Actualmente es un movimiento de inversión colectiva en auge. Atrae hacia los productos de ISR a grupos de inversión de cierta importancia económica y social, identificados con objetivos de naturaleza social, defensa del medio ambiente, de los derechos humanos, etc... Así, determinados fondos de pensiones, ahorros de grupos de activistas y ONG's, de organizaciones caritativas y religiosas, etc. va a parar a productos de ISR. El volumen de capitales que se mueve en torno a ellos es elevado y en constante aumento.

Por otra parte, la ISR ha experimentado un cambio importante en su regulación y su su *modus operandi*, por parte de las personas y organizaciones que intervienen en su funcionamiento. Ese proceso de cambio empezó por la definición de un cuadro de Principios Básicos, un código de conducta ética, unos mecanismos de calificación de las inversiones, unos procedimientos para

105 No obstante, R. Sparkes considera prácticamente sinónimas en términos prácticos las denominaciones “inversión ética” e “inversión socialmente responsable”.

valorar las conductas de las empresas socialmente responsables, a las que se podía dirigir esta inversión financiera, etc. En este sentido, debe señalarse de modo especial, por ejemplo, la declaración de los Principios de Inversión Responsable (2006) dentro del llamado Pacto Global de las Naciones Unidas¹⁰⁶.

- Fórmulas específicas de inversión socialmente responsable

De acuerdo con ello puede decirse que ISR es cualquier fórmula de inversión financiera en la que la decisión no se basa únicamente en los objetivos financieros clásicos (rentabilidad, riesgo, garantías, diversificación, expectativas de crecimiento...), sino que tiene en cuenta otros factores de tipo ético, sociales, medioambientales o que favorecen el desarrollo sostenible.

Desde este planteamiento amplio sobre las actividades de ISR se puede hablar de una serie de fórmulas financieras en las que la decisión de los inversores tiene en cuenta, de alguna manera, esas cuestiones. Se trata en concreto de las inversiones financieras que, directa o indirectamente, vinculan a la banca (u otra institución financiera análoga) con sus clientes.

Puntos de partida

Para entender debidamente el sentido de estas fórmulas nuevas de ISR hay que señalar una serie de puntos de partida en la relación entre la banca y sus clientes:

1ª) Según los presupuestos clásicos del comportamiento de las entidades financieras (máxima rentabilidad para un determinado riesgo, y mínimo riesgo para una rentabilidad satisfactoria) determinados grupos sociales desfavorecidos quedaban excluidos del acceso al crédito. También se excluían determinadas inversiones de especial interés social, ambiental y propiciadoras de un desarrollo sostenible, por tratarse de inversiones poco rentables en los

106 La declaración aparece reproducida y comentada en un apartado 1.7. del Capítulo 4.

términos financieros clásicos, o por el alto riesgo de recuperación de los capitales, aun siendo inversiones de importancia ética, humana, o ambiental.

2ª) Asimismo, el cliente ahorrador que depositaba su capital en las entidades bancarias consideraba que su relación con la banca era una relación mercantil, regida por la búsqueda de rentabilidad y seguridad para sus ahorros. Por tanto, en este planteamiento, queda excluido que determinados ahorradores puedan contribuir con sus ahorros a la financiación de proyectos de interés humano, social y ambiental, sin renunciar por eso a recuperar su capital e incluso a obtener una rentabilidad satisfactoria, aunque sea inferior a la de los productos de ahorro clásicos.

En efecto, puede haber un segmento de ahorradores dispuestos a percibir un interés inferior para su capital/plazo, a cambio de que la banca les garantice que se destinarán a proyectos de inversión de tipo social, ético, humano, con condiciones económicas (coste, plazo, garantías...) más ventajosas para los beneficiarios.

Se trata de una nueva modalidad bancaria, que puede ser una nueva línea de negocio de la banca tradicional, que podría denominarse “banca socialmente responsable” (*banca ética/banca sostenible*), dedicada a actividades de microcréditos o a financiar inversiones dirigidas a proyectos de grupos humanos desfavorecidos¹⁰⁷.

3ª) Las propias entidades financieras responden a esta nueva sensibilidad y también ellas han empezado a ser sensibles, en mayor o menor medida, a la idea de que los objetivos económico-financieros son sólo una parte, aunque importante, de su negocio.

107 Sparkes (2001: p.195) distingue entre Inversión Socialmente Dirigida y la Inversión Socialmente Responsable (ISR). La primera sería la colocación de ahorro o la inversión del ahorro recibido por parte de entidades financieras especializadas, con la intención de obtener rendimientos financieros inferiores a los normales, para conceder créditos a comunidades socialmente discriminadas para contribuir a su desarrollo o con otras finalidades. Serían las actividades típicas de las llamadas banca ética, microcréditos...; mientras que la segunda sería la colocación de ahorros en títulos-valores de renta variable de empresas con elevada calificación en materia de RSC/Sostenibilidad y articulados por lo general en fondos de inversión colectiva de este tipo.

Pero asumen que también debe haber componentes éticos, sociales y medioambientales que posibiliten un desarrollo sostenible y socialmente equilibrado para las generaciones futuras. También lo hacen, porque de esta manera, a través de operaciones o de nuevos productos pueden mejorar su imagen pública (“reputación social”) y eso, a su vez, puede favorecer la incorporación de nuevos clientes, que incluso pueden captarse dentro de los mismos grupos desfavorecidos.

En efecto, la banca empieza así a crear una especie de negocio, rentable en un futuro, operando en espacios deprimidos. Contribuye a su impulso inicial financiando proyectos que faciliten su desarrollo económico-social y establece con los grupos desfavorecidos una red de clientela, que puede beneficiar a en un futuro previsiblemente .mejor a las entidades que favorecen la inclusión financiera de estos grupos.

4ª). En las operaciones de financiación-inversión en las que se busca primordialmente una combinación atractiva de rentabilidad-riesgo, podrían financiarse determinadas actividades indeseables a los ojos de la sociedad, por generar efectos perniciosos desde el punto de vista ético, social o ambiental.

Conductas de las entidades bancarias que favorezcan, con sus créditos y préstamos, a empresas que desarrollen negocios rechazables podrían desencadenar movimientos de protesta. Estos podrían proceder de grupos organizados que actúan en la sociedad civil (*activismo social*). De hecho, puede haber un buen número de personas que se sintieran contrariadas por el hecho de que sus ahorros pudiesen financiar actividades rechazables desde la sensibilidad social, ética o ambiental, lo cual es un hecho constatado que se va dando cada vez más en las sociedades modernas.

En definitiva, el temor a las campañas de activismo social contra los bancos que contribuyen a desarrollar actividades rechazables, puede suponer un elemento de reflexión para buscar otras soluciones. De hecho, la banca puede buscar alternativas mejores, como la creación de una línea específica de banca ética/sostenible, o el diseño de productos financieros específicos para

dar satisfacción a ese tipo de clientela potencial. Se trata de que la banca ofrezca garantías a estos clientes de que sus ahorros no se colocan en actividades rechazables desde el cuadro actual de valores de la sociedad. Así, en suma, la banca reduce el riesgo de no perder a clientes con esa sensibilidad y, por otra parte, de ser objeto de campañas de activismo.

La respuesta de las entidades bancarias, para no verse abandonadas por clientes que se niegan a que sus ahorros sirvan para financiar actividades reprobables, es ofrecer fórmulas que podrían considerarse como ISR, o que por lo menos contienen los valores exigidos al comportamiento empresarial (p.e. productos en los que se financian actividades dirigidas a objetivos éticos, sociales, medioambientales, garantizadas a través de procesos de escrutinio o evaluación hechos por agencias independientes).

Todo ello nos lleva a precisar una definición que englobe a las distintas fórmulas de la Inversión Socialmente Responsable:

Es la introducción de criterios éticos, sociales y ambientales en la selección y gestión de carteras (inversión en títulos-valores o en otros instrumentos financieros emitidos por empresas: bonos, títulos de deuda, préstamos y créditos), además de los criterios financieros de rentabilidad-riesgo, crecimiento, diversificación, con los que se han venido rigiendo tradicionalmente las decisiones de inversión/financiación.

Así, en teoría, dentro de esta concepción de la ISR caben distintas fórmulas para combinar los criterios financieros clásicos (de rentabilidad-riesgo, etc.) y los criterios de responsabilidad social en las decisiones de financiación/inversión de la banca.

Vamos a hacer una breve referencia a algunos de estos mecanismos. No obstante, hay que advertir que el término ISR se limita casi exclusivamente a la colocación del ahorro en Fondos de Inversión Colectiva, diseñados para combinar criterios financieros clásicos y de responsabilidad social. Son los llamados Fondos de Inversión Socialmente Responsables (FISR).

Mecanismos específicos de ISR

Las entidades bancarias pueden utilizar distintos mecanismos para incorporar como clientes a personas e instituciones comprometidas con la defensa de comportamientos éticos, sociales, ambientales, en las actividades empresariales.

Todos estos mecanismos financieros coinciden en que en las operaciones de la banca con sus clientes deben estar presentes comportamientos socialmente responsables. Se encuentran los siguientes:

I) Financiación de inversiones a grupos discriminados si se aplicasen criterios financieros clásicos y fórmulas para captar el ahorro de grupos que no se mueven sólo por la rentabilidad, sino también por consideraciones de RSC, con la garantía de que sus ahorros sean destinados a financiar inversiones sociales.

(a) Mecanismos que proceden de iniciativas públicas y que, mediante disposiciones legales, procuran eliminar las barreras de exclusión financiera y estimular estos constitución de depósitos bancarios.

1) En esta línea pueden situarse disposiciones legales que garantizan que las entidades bancarias destinan créditos suficientes (p.e. por un determinado coeficiente mínimo del total) para financiar operaciones de inversión a colectivos con rentas bajas.

Un ejemplo de esto sería la Community Reinvestment Act, aprobada en 1977 en USA y modificada después parcialmente varias veces. Obligaba a las entidades financieras privadas a destinar un determinado coeficiente de sus depósitos a préstamos para financiar proyectos de interés social preferente (dirigidos a núcleos humanos de escaso nivel de renta o a ciudadanos de barrios marginales para adquirir vivienda digna, poner en marcha pequeños talleres o comercios familiares, para dotar a estas comunidades de infraestructuras básicas, etc.),

normalmente en condiciones de coste y plazo más favorables que los préstamos ordinarios (Bowsher, 1982: 6ss.)¹⁰⁸. Pero esto no implicaba que se redujese la garantía de recuperación por las entidades prestamistas (avales colaterales de organismos públicos o entidades benéficas).

En España, en los años -60, hubo entidades de banca pública que se financiaban mediante la emisión de bonos a largo plazo. Las entidades financieras privadas debían suscribirlos obligatoriamente, en un cierto porcentaje sobre el total de sus depósitos. Los capitales captados se destinaban a dar préstamos a largo plazo y a tipos de interés favorables para financiar el acceso a viviendas, explotaciones agrícolas de personas de pocos recursos, creación de infraestructuras en comunidades de bajo nivel de renta (Tamames-Rueda, 2000: 778ss.).

Otra posibilidad sería conceder subvenciones o incentivos fiscales a inversiones financiadas por la banca que demuestren que están dirigidas a objetivos éticos, sociales o ambientales, a comunidades desfavorecidas, sin que eso signifique renunciar a conseguir los objetivos típicos de la financiación de proyectos de inversión realizada por la banca.

2) Una variante en la financiación de proyectos de interés social o ético, al ir destinados hacia comunidades o colectivos con retraso económico y cultural, es la Obra Social de las Cajas de Ahorro. Estas por ley deben destinar una parte de sus beneficios para financiar (normalmente como donantes de capital y, en su caso, de los gastos de mantenimiento) determinadas actividades de contenido social.

(b) Mecanismos promovidos por iniciativa privada en la esfera de actuación de las propias entidades bancarias o financieras.

3) Constitución de líneas especiales de negocio llamadas Banca Ética, Banca Social, Banca Sostenible (o incluso Banca Verde), etc.

108 N. M. Bowsher (1982: 6ss.) certeramente define esta disposición legal como instrumento para traspasar la “línea roja” estructural de la exclusión financiera de los colectivos marginados en Norteamérica.

- Recogen depósitos de ahorro (a tipos de interés inferiores que los de la banca ordinaria) de personas e instituciones con sensibilidad por las cuestiones de responsabilidad social, garantizándoles que sus capitales se destinarán a financiar proyectos de inversión dirigidos a grupos desfavorecidos y a cuestiones de interés socioeconómico, en condiciones de interés y plazos más favorables, que los de los proyectos normales.

- Banca especializada en actividades de “microcrédito”: se basa en captar el ahorro de colectivos o de personas con mucha sensibilidad social, que renuncian prácticamente a obtener rentabilidad, a cambio de tener la garantía de que sus capitales sirven para financiar operaciones de “microcrédito”. Estas van dirigidas a personas y asociaciones que pertenecen a comunidades con gran subdesarrollo y gran exclusión social. Financian pequeñas unidades productivas de tipo familiar en el sector primario, o actividades empresariales de tipo artesanal.

4) Banca comercial clásica, pero con dimensión social interactiva del cliente

La banca configura unos productos financieros para captar ahorros o para invertirlos, en los que el cliente y la entidad se comprometen a dar una parte de los rendimientos para proyectos de interés social, o bien para apoyar a determinadas ONG’s en sus proyectos de acción social.

- Operaciones normales de depósito de ahorro que tienen la particularidad de que una parte de los intereses no se le paga al cliente, sino que éste elige un proyecto determinado (social, científico, artístico), dentro de los que presenta la entidad financiera.

El motivo de esto radica en que en los países desarrollados existe un segmento de la población con sensibilidad por las cuestiones sociales. Sin embargo, no hay mecanismos cómodos para que este sector pueda materializar su voluntad de cooperar en proyectos de inversión que presenten características sociales visibles y que ofrezcan la garantía de implicar a las entidades

financieras. Para que esto prospere es necesario que las entidades financieras diseñen programas atractivos y de gran impacto en el terreno de la inversión social, dirigidos a grupos discriminados, que precisen una ayuda especial, a cuestiones ambientales y ecológicas, como la defensa de los espacios naturales y la protección de las especies, al fomento de las actividades científicas, artísticas y deportivas.

Las entidades bancarias que promocionan estos proyectos deben contar con un patronato integrado por personas competentes en la materia y de prestigio. Los clientes pueden tener así más garantía de que una parte de los intereses de sus operaciones se destina al programa de acción social que han elegido dentro de los que patrocina la banca. Además, la banca permite la implicación personal de los clientes en los programas sociales que han elegido y se compromete a tenerlos informados de los progresos del programa. Para la banca estas actuaciones pueden ser un motivo para aumentar su volumen de negocio y para conseguir una clientela fidelizada, si este tipo de clientes encuentra una vía cómoda y de garantía de ver realizados sus deseos de cooperar en programas de interés social.

Otra fórmula alternativa podría ser que la entidad bancaria pagase –en todo o en parte- la cuota para hacerse socio de la ONG elegida por su cliente.

5) Fórmulas de inversión colectiva en fondos con un diseño específico. Para constituir la cartera del fondo se seleccionan títulos de empresas que cumplen con criterios de ISR. Los fondos reciben diferentes nombres, según la línea de responsabilidad social que predomine en los valores de la cartera. Así, se llaman Fondos Éticos, Fondos Sociales, Fondos Verdes, según los criterios que se hayan seguido para seleccionar las empresas.

6) Constitución de índices bursátiles socialmente responsables dentro de los mercados financieros mundiales. En los índices se incluyen compañías cotizadas, con arreglo a unos criterios de ponderación sectorial, que hayan tenido una puntuación alta en RSC, en través de procesos de escrutinio y evaluación externa. Esta valoración se lleva a cabo por agencias independientes y se realiza sobre un conjunto amplio de cuestiones éticas, sociales y

ambientales, relaciones con los grupos de interés, sobre gobierno corporativo, etc. Para las compañías que forman parte de estos índices bursátiles de sostenibilidad, patrocinados por los principales mercados financieros, esto supone un elemento de prestigio. Para los inversores bursátiles que no se muevan solamente por objetivos financieros estrictos también es un indicador que les permite favorecer a las empresas que, aparte de tener en cuenta los resultados financiero, tienen buena calificación en cuestiones de RSC/ Sostenibilidad¹⁰⁹.

En definitiva, las vías descritas son algunas de las principales fórmulas para incorporar cuestiones de naturaleza social y para reducir las barreras de exclusión financiera. La incorporación de estos valores dentro de los productos financieros, de pasivo o de activo, así como el diseño del FISR constituyen mecanismos útiles para dar satisfacción a los clientes que luchan por la defensa de objetivos sociales. Estos quieren ver señalados esos objetivos sociales en los productos financieros que les ofrecen las entidades bancarias, en los productos de inversión de la banca y en los fondos de inversión colectiva.

La Inversión Socialmente Responsable (ISR): Fondos de Inversión Socialmente Responsables (FISR)

Como hemos visto, en teoría, la expresión ISR aplicada a las entidades bancarias y financieras puede referirse a cualquier decisión de inversión/financiación, que no está motivada sólo por razones de racionalidad financiera, sino también por criterios de responsabilidad social (éticos, sociales, ambientales....). Así se explica que esta expresión pueda utilizarse para expresar distintas manifestaciones de este fenómeno (Cowton, 1994: 213 ss.). Sin embargo, en la práctica habitual, la expresión ISR se identifica con la inversión financiera que realizan personas físicas o jurídicas, normalmente a través de Fondos de Inversión Socialmente Responsable (FISR).

109 Esta cuestión se trata con mayor detalle en el Capítulo 2, apartados 2.9 y 2.10

En suma, la ISR es una fórmula de inversión colectiva en compañías cotizadas, que se constituye con participaciones en FISR. Su cartera, como se ha señalado, se diseña mediante un proceso de selección de empresas que deben superar unos determinados niveles en su desempeño económico-financiero (rentabilidad/riesgo) y también en su desempeño ético, social y medioambiental (EIRIS, 2008)¹¹⁰. Así, en esta modalidad de inversión, es donde el término ISR adquiere su verdadero sentido. La composición de los diferentes FISR's, se realiza por selección (escrutinio o filtrado) de empresas que presentan buenas prácticas de desarrollo sostenible. Pero también se puede tratar de influir en algunas empresas para que mejoren su RSC/Sostenibilidad, a través del diálogo y del derecho de voto que tienen los accionistas.

La idea general sería ofrecer a los suscriptores de estos Fondos: a) invertir en un conjunto de empresas con rendimientos financieros algo menores, compensados por tener un alto comportamiento social o medioambiental; b) no invertir en empresas que desarrollan actividades de negocio rechazables en el cuadro ético de valores (tabaco, armamento, explotación infantil), aunque sus rendimientos financieros pudiesen ser incluso elevados; c) o invertir en aquellos Fondos que garanticen ambas cosas a la vez.

Aunque la inversión en FISR's puede atraer tanto a inversores individuales (personas físicas) como a inversores institucionales (mutualidades, fondos de pensiones, ONG's, entidades religiosas, fundaciones, reservas de compañías de seguros), son sobre todo las instituciones las que se inclinan por colocar sus patrimonios en estos Fondos. Por otra parte, la clave para distinguir un Fondo de otro está en los criterios éticos, sociales, y ambientales que se han tenido en cuenta para constituir las carteras, así como también en los mecanismos de selección y filtrado de las empresas que se integran en cada Fondo¹¹¹.

110 Ethical Investment Research Services (EIRIS), la prestigiosa organización británica en el ámbito de la ISR, define el fondo ético "como el ahorro de multitud de inversores, incorporados en un fondo colectivo, que invierte en empresas cotizadas, cuya selección de inversiones viene determinada por una gama de diferentes factores sociales, ambientales o éticos".

111 En el Directorio de EIRIS se ofrece una relación exhaustiva de los fondos éticos y verdes comercializados, añadiendo información objetiva sobre los rasgos distintivos más importantes de cada fondo. Así en la ficha técnica de cada fondo se proporciona información sobre los siguientes aspectos, a fin de facilitar su comparación: características generales de fondo, política ética del fondo (criterios positivos de inclusión y criterios negativos de exclusión, políticas de compromiso y transparencia informativa).

- Sus orígenes y evolución

La ISR comenzó siendo una postura de personas (individuales o instituciones de patrimonio más bien modesto) con sensibilidad ética y social, que querían colocar sus ahorros en compañías que tuviesen un comportamiento ético y social satisfactorio. A su vez rechazaban invertir en las que realizaban actividades económicas rechazables.

Actualmente es una inversión financiera mucho más compleja. Intervienen en ella otro tipo de agentes (grandes fondos de pensiones, compañías aseguradoras, grupos activistas, religiosos, políticos) con grandes capitales. Los objetivos de responsabilidad social (éticos, sociales, ambientales) y el proceso de composición de las carteras de los distintos FISR tiene a unos esquemas mucho más complejos que en sus comienzos.

I) Mecanismo básico de articulación de la ISR en los FISR

- El *filtrado* de actividades empresariales: descripción del proceso de selección de empresas

Las empresas que van a formar parte de los FISR's tienen que poseer una determinada combinación de objetivos de RSC/Sostenibilidad y objetivos financieros. Se seleccionan generalmente en un proceso de escrutinio o filtrado (*screening*). Este se basa, en primer término, en señalar un conjunto de criterios sociales, ambientales y éticos a tener en cuenta en la selección de las empresas. Después, según el grado que alcanzan dichos criterios en cada empresa, se determina, por medio de un proceso de evaluación realizado por agencias independientes, qué empresas deben incluirse y con qué proporción en el FISR (filtrado positivo) y, a su vez, qué empresas deben quedar excluidas (filtrado negativo).

El siguiente cuadro muestra una relación no exhaustiva, de cuestiones correspondientes a los criterios sociales, ambientales y éticos, que EIRIS recomienda para la constitución de carteras de los FISR's :

Criterios Sociales	Criterios Ambientales	Criterios Éticos
Acceso a medicinas	Biodiversidad	Abortos
Condiciones de la cadena de suministro	Cambio climático y efecto invernadero	Agricultura intensiva y venta de carne
Cuestiones referentes a poblaciones nativas	Consumo y contaminación del agua	Alcohol
Derechos humanos	Contaminación	Anticonceptivos
Discriminación positiva de productos y servicios	Energía nuclear	Apuestas
Diversidad e igualdad de oportunidades	Explotación de minas y canteras	Armamento
Formación del personal	Gestión forestal sostenible	Experimentación con animales
Gestión de Riesgos	Ingeniería genética	Extracción de productos básicos
Presencia de mujeres en el Consejo de Administración.	Políticas ambientales y sistemas de gestión	Industria agroalimentaria
Relaciones con clientes y proveedores	Vertidos de sustancias químicas	Industria peletera
Relaciones con la Comunidad		Pornografía
Relaciones con los Sindicatos		Sucedáneos de la leche materna
Seguridad e higiene		Tabaco
Soborno y corrupción		

Es la técnica más elemental de selección de las empresas que han de formar parte de cada FISR, en la que coexistirían dos tipos de filtrado:

a) Filtrado negativo. Evita que se incluyan en el FISR las empresas que desarrollen actividades de negocio contrarias a la ética y a los valores sociales y ambientales.

Entre las actividades empresariales que habitualmente se consideran excluyentes estarían:

- Producción, destilería o comercialización de bebidas alcohólicas > 10% del volumen de ventas
- Bienestar animal: 1) compañías que realizan experimentos con animales para cosméticos o productos farmacéuticos no vitales; 2) explotación intensiva de granjas de producción de carne, leche, huevos o pescado con hacinamiento de animales
- Bancos, instituciones financieras y compañías que tienen préstamos importantes concedidos a países del Tercer Mundo con condiciones excesivamente onerosas o difíciles de cumplir por éstos
- Actividades de juegos, apuestas o casinos
- Compañías que producen, procesan o comercializan productos derivados del tabaco por encima de un porcentaje de sus cifras totales de ventas o de beneficios
- Compañías dedicadas a la producción y/o comercialización de armamento militar
- Energía nuclear: compañías que proporcionen equipamiento o material combustible para plantas de energía nuclear, que produzcan energía de esta naturaleza o que sean propietarias o copropietarias de plantas de esta clase
- Compañías dedicadas a la producción o distribución de material pornográfico
- Compañías que producen emisiones, residuos, etc. altamente contaminantes
- Compañías que contribuyen con donaciones a partidos políticos u otros organismos sometidos a la influencia directa de éstos por encima de una determinada cifra absoluta

b) Filtrado positivo. Permite incluir exclusivamente en el FISR a las empresas que alcanzan una valoración adecuada en su comportamiento general de RSC/Sostenibilidad, de acuerdo con técnica que se ha señalado antes

Entre las actividades y comportamientos empresariales que habitualmente se incluyen estarían:

- Gran compromiso con la comunidad
- Buenas prácticas de Gobierno Corporativo
- Política satisfactoria en materia de formación y entrenamiento del personal
- Buen clima laboral en la empresa y presencia femenina en los puestos de dirección
- Seguridad e higiene en el trabajo
- Transparencia informativa y buena comunicación entre los miembros de la organización
- Promoción de actividades de comercio justo
- Conservación de la energía o ahorro energético
- Sistemas de transporte colectivo
- Equipos adecuados para el control de la contaminación
- Utilización satisfactoria del reciclado de productos, envases y materiales
- Utilización importante de las energías renovables
- Utilización de textiles distintos de pieles de animales
- Consumo de productos vegetarianos

Una variante de esta estrategia de filtrado positivo, sería la técnica “**best in class**”, que significa que se elige, para formar parte del FISR’s, a las empresas que en cada sector de actividad obtuviesen la mejor evaluación de RSC/Sostenibilidad.

Los antiguos mecanismos de filtrado para seleccionar las empresas que forman parte de los FISR’s estaban diseñados por las instituciones financieras y eran muy simplistas en sus planteamientos. Actualmente han sufrido modificaciones con el fin de superar algunos defectos

y acercarlos al mundo real de las grandes empresas modernas (Sparkes & Cowton , 2004: 45ss.).

Por ejemplo, con los mecanismos de filtrado negativo se excluían de los FISR's a aquellas empresas que desarrollasen actividades consideradas perniciosas. Igualmente, por el filtrado positivo, podrían incluirse en estos Fondos a empresas que desarrollasen actividades valoradas positivamente desde el punto de vista de la RSC/Sostenibilidad. Pero resulta que muchas de las grandes empresas actuales producen y comercializan productos muy distintos. Algunos de ellos pueden corresponder a actividades excluibles de acuerdo con los planteamientos del filtrado negativo, pero otros, en cambio, podrían incluirse en los FISR's de acuerdo con los planteamientos de filtrado positivo.

Por eso en la actualidad ya no se trata de excluir de forma tajante a algunas empresas de las carteras de los FISR's por alguna de sus actividades, sino que se establece un nivel de aceptación/rechazo, atendiendo a la valoración global de la empresa en RSC/Sostenibilidad. Así, se realiza una evaluación ponderada en la que se incluyen un amplio número de variables representativas de los planos ético, social y ambiental. Se eligen entonces las empresas que obtienen con mayor valoración en un conjunto de actividades. A veces se acude a otras fórmulas como, por ejemplo, dar preferencia en el FISR a empresas que dan empleo a minorías étnicas, o que destacan por una buena imagen “verde”, de acuerdo con el tipo de Fondo.

Otra fuente importante para seleccionar las empresas de los distintos FISR's son los Informes de RSC/Sostenibilidad. Estos son cada vez más completos y más fiables por las técnicas de verificación independiente, aunque todavía se necesita una normalización mayor por para facilitar la comparación entre los que presentan unas y otras empresas. Otra fuente complementaria pueden ser los certificados de cumplimiento de normas de calidad en RSC/Sostenibilidad, que otorgan instituciones independiente. Finalmente, los Índices Bursátiles de Sostenibilidad son otros elementos que favorecen la selección de las empresas para los FISR's.

En definitiva, hoy los procesos de selección de las empresas son más complejos y más realistas porque se tiene en cuenta que las grandes empresas realizan actividades distintas y que no todas ellas son positivas, valorándose el conjunto. Por eso, se habla de FISR's de primera generación (los regidos por los mecanismos originales del filtrado de empresas) y los de segunda, de tercera o de cuarta generación, según el grado de complejidad de la selección de empresas (Capdeville y otros, 2005: pp. 246-249).

II) Otros mecanismos complementarios

Además de los criterios de selección anteriormente señalados hay otras vías complementarias para mejorar el comportamiento de RSC/Sostenibilidad de las compañías que pueden formar parte de los FISR's. Entre estos mecanismos complementarios destacan:

- c) Compromiso activo: se invierte en las compañías en las que existen grupos de activistas que actúan en defensa de objetivos éticos, sociales o ambientales. Asimismo se invierte en las compañías en las que las gestoras de los propios FISR's encuentran unas condiciones más favorables para dialogar con los órganos de dirección sobre las prácticas de RSC/Sostenibilidad.

- d) Activismo accionarial: se trata de que los accionistas influyan con sus votos (normalmente unidos con otros inversores institucionales) para conseguir objetivos socioambientales o éticos, aparte de unos objetivos financieros que sean satisfactorios para los accionistas (Holton, 2006).

- Rasgos actuales de la ISR

La ISR ha evolucionado en diversos aspectos, de forma que en su situación actual se pueden destacar los siguientes rasgos:

- 1) Aumento importante en el volumen de los activos financieros invertidos.
- 2) Incremento en el número de los FISR's .

- 3) Penetración de la ISR dentro de los esquemas de inversión de las grandes gestoras que comercializan fondos de inversión colectiva.
- 4) Aparición de distintos índices bursátiles de empresas que destacan por su evaluación en RSC/Sostenibilidad. Están respaldados por entidades de “ratings”, que gozan de mucho prestigio (SPSI, FTSE...) ¹¹².

En suma, la ISR es hoy una muestra de que la inversión en la bolsa no está canalizada exclusivamente por la vías tradicionales de colocar el dinero, sino que se da también la colocación del ahorro (de personas y, sobre todo, de instituciones) en multitud de FISR's con distintos perfiles en la composición de sus carteras. Además, existen otras fórmulas alternativas, que refuerzan la RSC de las empresas y que influyen en la decisión de los inversores (compromiso activo, activismo accionario).

4. LA BANCA SOCIALMENTE RESPONSABLE (BANCA ÉTICA/BANCA SOSTENIBLE)

La banca es uno de los principales exponentes de los planteamientos de RSC/Sostenibilidad. Su manifestación más visible está en la llamada de forma más general banca socialmente responsable y, con nombres más concretos, “banca ética” o “banca sostenible”, según el aspecto que se pretende destacar.

Se trata de un nuevo segmento de la banca, que tiene unos planteamientos distintos del negocio tradicional, aunque sin renunciar a obtener una determinada combinación de rentabilidad-riesgo. Pero se concibe en sus manifestaciones externas con rasgos sociales, ambientales, éticos o filantrópicos.

Esta línea nueva del negocio bancario no busca la maximización de los objetivos de rentabilidad financiera a corto plazo, sino más bien una rentabilidad satisfactoria a largo plazo,

¹¹² Capítulo 2, apartados 2.9 y 2.10.

compatible con los objetivos de sostenibilidad económica, social, ambiental y de comportamiento ético (Muñoz y otros, 2004: p.9).

- Banca Ética

Esta nueva línea de banca socialmente responsable, conocida como “banca ética” es una actividad más del negocio bancario. Está dedicada a la concesión de créditos, en condiciones favorables, destinados a núcleos de población con escaso nivel de desarrollo socioeconómico, a financiar infraestructuras en esas zonas y a estimular la actividad económica, social y cultural de los núcleos atrasados. Pretende conseguir rentabilidades no a corto plazo, sino más bien a largo plazo y de forma sostenida,

De hecho, cuando la banca concede créditos a tipos de interés bajo para financiar infraestructuras básicas y actividades productivas en zonas deprimidas, está favoreciendo el desarrollo socioeconómico de estas zonas.¹¹³ La expectativa del banco está en que, en un plazo medio o largo, pueda llegar a alcanzar ganancias para el negocio. Sacrifica parte de sus ganancias a corto plazo. Pero, a la larga, el negocio de “banca ética” podría llegar a producir mayores beneficios al aumentar el nivel de vida de esas zonas y al captar nuevos clientes. Sin ese impulso inicial de responsabilidad social por parte de la banca, difícilmente se hubiera podido producir el crecimiento económico de las zonas excluidas ni el futuro negocio para la banca.

Desde la perspectiva de los ahorradores, existe un segmento de éstos para los que la “banca ética” constituye un destino más adecuado para sus ahorros que la banca tradicional. De hecho, encuentran en la banca ética, además de seguridad y una rentabilidad aceptable para sus depósitos, la garantía de que éstos se destinarán a inversiones que obedecen a criterios de responsabilidad social y de ayuda al desarrollo de zonas especialmente deprimidas (Capdeville y otros, 2005: pp.265-266).

113 Las concesiones de este tipo de créditos pueden dirigirse a núcleos humanos atrasados de los propios países desarrollados, o también llegar a bolsas más numerosas de los países poco desarrollados.

Se pueden identificar distintas modalidades de la banca ética:

(a) Operaciones bancarias de activo: concesión de préstamo/crédito para actividades productivas, coparticipación en el capital-riesgo para la promoción de empresas con alto nivel de RSC/Sostenibilidad. Podrían ser inversiones de menor o mayor cuantía pero de mucho interés social, pensadas con criterios de sostenibilidad. Asimismo, políticas de créditos que excluirían a los proyectos que no cumplieren unas exigencias mínimas y, a su vez, se darían con carácter preferente los proyectos con alta calificación en RSC/Sostenibilidad.

Diseño de productos de crédito orientados a actividades de sostenibilidad social o ambiental (créditos a tipo de interés reducido y a largo plazo, con menores garantías, microcréditos, etc). Por ejemplo: para financiar proyectos de energías renovables, de reciclado de residuos, desarrollo de comunidades atrasadas de escaso nivel de vida, o para grupos de población con marcada desventaja socio-económica o humana.

(b) Operaciones bancarias de pasivo: la entidad bancaria capta ahorradores con especial sensibilidad ética. Paga por sus depósitos intereses bajos (o incluso nulos) con relación a los depósitos normales. Pero asume el compromiso de destinar su importe a financiar proyectos de inversión con características de RSC. A veces, incluso son los depositantes los que eligen el destino de inversión que quieren dar para sus ahorros, dentro de los programas de concesión de créditos que tiene la entidad bancaria..

(c) Diseño de productos de ISR: fondos de inversión “éticos” o “verdes” destinados a clientes de pasivo con alta sensibilidad con respecto a cuestiones de RSC.

El funcionamiento de la banca socialmente responsable requiere un proceso de evaluación de los riesgos de las inversiones y de las entidades que van a formar parte de los fondos “éticos” o “verdes”. La evaluación sirve para decidir si se presta o si se invierte en los fondos. Sirve también para calcular la rentabilidad que corresponde a los respectivos riesgos.

Hay dos modalidades básicas de banca socialmente responsable. La primera de ellas desde la propia banca comercial ordinaria, ofrece una serie de productos o de servicios con características de sostenibilidad social. La segunda es la actividad característica de banca ética. Aparece cuando se crea la entidad exclusivamente para estas operaciones y con la denominación inequívoca de banca ética.¹¹⁴ Esto es así porque cada vez existen más personas con sensibilidad ética, social o ambiental, dispuestas a depositar su dinero en entidades financieras, identificadas como banca ética, decididas a invertir en proyectos de RSC/Sostenibilidad. Están dispuestas a recibir una retribución menor para sus depósitos en fondos éticos, a condición de tener la garantía de que su dinero será destinado a esas causas.

- Banca Sostenible

Es una variante dentro del concepto general de banca socialmente responsable. Tiene rasgos comunes con la banca ética, aunque tiene también su particularidad propia. En este caso, es la calificación de “sostenible” lo que la diferencia de la banca ética. De hecho, la calificación de “sostenible” se refiere a que la RSC/Sostenibilidad se incorpora con manifestaciones concretas tanto al funcionamiento interno de la entidad bancaria, como a su negocio natural

En el funcionamiento interno de la entidad bancaria, toda la operatoria que implica adquisiciones de materiales y suministros, gestión de personal, relaciones con los demás grupos de interés, etc., estaría concebido con criterios de RSC/Sostenibilidad.

Asimismo, se aplican los criterios de RSC/Sostenibilidad a los programas establecidos para el estudio, evaluación de riesgos, garantías, etc., de los proyectos de financiación. Esto quiere decir que los aspectos éticos y los impactos sociales o ambientales, junto con los componentes

¹¹⁴ A escala de los países de la UE vienen funcionando desde hace ya varios años distintas entidades de banca ética, tales como: Triodos Bank, The Co-operative Bank, Charity Bank, Shared Interest, Le Nef, GLS Bank, Banca Popolare Ética.... También existe una organización no lucrativa FEBEA (Fédération Européenne de Finances et Banque Ethiques et Alternatives) que agrupa cerca de treinta entidades en países de la UE, que coordina las actividades de este tipos de entidades bancarias.

financieros clásicos, son elementos a tener en cuenta en el proceso de tramitación previo a conceder los créditos que se solicitan en estos bancos, para denegarlos o para exigir determinadas garantías de carácter ético, social y ambiental.

Más aun, según los planteamientos de la banca sostenible, la exigencia de buenas prácticas puede ir más allá del estudio inicial de los proyectos. Pueden también suponer la incorporación de alguna cláusula en el contrato del préstamo en donde se fijen unos compromisos de comportamiento ético, social o ambiental por parte del prestatario así como unos controles de cumplimiento por parte de la banca prestamista.

Un ejemplo de “banca sostenible” vendría representado por la aplicación voluntaria por parte de la banca de los Principios de Ecuador¹¹⁵ a los grandes proyectos de inversión para los que se solicita financiación. Por lo general estos proyectos pueden causar importantes impactos en los planos social, ambiental y ético. Por eso se establece un proceso para comprobar si esos proyectos superan unos niveles de garantía en dichos planos, así como también se establecen unos controles de cumplimiento durante el proceso de ejecución y de explotación de las inversiones que se realizan.

Desde la óptica de la “banca sostenible” se trata de aplicar unos esquemas similares a los que vienen marcados por los Principios de Ecuador. De hecho, se exige que al expediente de solicitud de financiación (cuando ésta es de cierta envergadura o para actividades de especial repercusión en alguno de los planos señalados) se incorpore un estudio para evaluar los impactos éticos, sociales y ambientales, de los proyectos de inversión. Esta evaluación se considera un elemento importante para la toma de decisiones por la banca o para la fijación por ésta, en su caso, de determinadas garantías y controles, en el contrato de concesión.

115 Esta cuestión aparece tratada con mayor detalle en el Capítulo 4 de este trabajo.

5. MICROCRÉDITOS

- Perspectiva General

Una dimensión de la banca ética son los microcréditos¹¹⁶. Esta actividad podría definirse como una nueva línea de negocio bancario de mucho contenido social. De hecho significa el acceso al crédito para comunidades de población con importante atraso especialmente de países subdesarrollados o en vías de desarrollo. Se destinan a mejorar las explotaciones agrícolas y a la creación de microempresas de naturaleza artesanal por lo general. Se trata, pues, de una actividad de la banca en la que se mezclan rasgos comerciales y filantrópicos. Su forma de presentarse, bajo patrones y modalidades propias, es muy diferente del negocio clásico de banca comercial (Business...BSR, 2004: p. 17).

Esta es la forma más común del fenómeno reciente de los microcréditos, aunque también pueden tener como destinatarios a núcleos étnicos marginados y a personas discapacitadas con especial exclusión social incluso de países desarrollados. Se trata de lograr que pongan en marcha pequeñas actividades productivas que les permitan una vida digna y una mayor inserción en la comunidad.

Las concesiones de estos microcréditos a personas y unidades familiares de colectivos con enorme atraso económico, social y cultural pueden suponer un elemento importante para salir del círculo vicioso de la pobreza. De hecho, la exclusión que han padecido estos colectivos para poder acceder al crédito y a los servicios bancarios más corrientes, ha contribuido sin duda a mantener su estado de atraso. La falta de garantías reales de estos colectivos venía a ser, en la lógica de la banca tradicional, una barrera difícil de franquear para el acceso al crédito, y eso impedía que pudieran salir de esta situación de estancamiento en la pobreza.

La concesión de microcréditos a unidades familiares de zonas subdesarrolladas fue emprendida por organizaciones financieras y otras de ayuda al tercer mundo. En pocos años ha dado lugar a

¹¹⁶ Esta forma singular de la inversión financiera recibe distintos nombres, principalmente “microfinanciación” o “microcréditos”.

un movimiento que puede permitir la superación gradual del atraso en que viven estas poblaciones.

Los microcréditos se otorgan en condiciones ventajosas (a largo plazo, a bajo interés y con menores exigencias de garantías que los créditos ordinarios), buscando que sean accesibles para que personas de escasos medios puedan poner en marcha explotaciones modestas (agropecuarias y actividades empresariales de carácter artesanal), que al menos pueden ser viables para proporcionar subsistencia digna a estos núcleos de población.

Junto a la concesión de microcréditos, destinados a adquirir un capital mínimo para una explotación pequeña, las ONG's y otras entidades colaboradoras, de naturaleza filantrópica, también suelen prestar servicios de formación y asistencia técnica para el funcionamiento de estas unidades de explotación (gestiones legales, comerciales, fiscales, conocimientos de operatoria bancaria básica, asistencia para mejorar la productividad, uso debido de fertilizantes y protección frente a plagas y enfermedades de plantaciones y gana). Además, suelen prestar servicios sanitarios y enseñanza básica destinada a las zonas destinatarias de los microcréditos.

- El movimiento de los microcréditos: evolución y agentes básicos

En pocos años se ha puesto en marcha el movimiento de los microcréditos que está experimentando una enorme vitalidad.¹¹⁷ Ha evolucionado la forma de actuar de las entidades que se dedican al microcrédito y han cambiado las fórmulas de captar y trasvasar los capitales destinados a la microfinanciación.

¹¹⁷ Como es conocido en el año 2006 se otorgó el Premio Nóbel de Economía a M. Yunus fundador del Grameen Bank, entidad especializada en la concesión de microcréditos en el área del sudeste asiático, iniciativa que ha sido imitada y desarrollada, con fórmulas y variantes de esta idea por parte de diversas instituciones financieras y agencias de desarrollo, que ha recibido además el importante apoyo de la ONU al declarar el 2005 como Año Mundial del Microcrédito.

La concesión de microcréditos. Síntesis sobre su evolución

En su comienzo los microcréditos se desarrollaban de una manera bastante simple, tanto en las maneras de captar los capitales por parte de los bancos, como en la propia concesión de los microcréditos a los solicitantes. De hecho, se trataba de actividades aisladas, de carácter espontáneo, no coordinadas en torno a un programa previamente concebido para el desarrollo general del microsistema en el que habitaba el núcleo humano que recibía microfinanciación.

El objetivo de la microfinanciación era favorecer la creación de explotaciones agropecuarias y microempresas que permitieran elevar el nivel de vida en esos espacios geográficos con especial atraso. El éxito que están mostrando los microcréditos parece demostrar que se puede gradualmente insertar a estos núcleos desfavorecidos en los circuitos del desarrollo económico y sociocultural. A medio plazo, se pretende que puedan ser incluso clientes rentables para la banca.

Una forma más avanzada de microcrédito implica superar la fase inicial de financiar a personas aisladas para sus explotaciones familiares. Se trata, pues, de confeccionar programas de microfinanciación para actividades cooperativas sostenibles, no sólo en sentido económico-financiero, sino también en sentido social, ambiental e incluso cultural para núcleos humanos de un mismo espacio. Estos programas suelen diseñarse por especialistas cooperantes procedentes de ONG's, que conciben un plan de desarrollo equilibrado de actividades diversas para la zona, a fin de integrar las explotaciones familiares de producción de bienes y servicios complementarios.

Esta nueva modalidad de los microcréditos se basa en una visión más coordinada de las explotaciones familiares de la zona, integrándolas en cooperativas, e incorpora además a especialistas y cooperantes procedentes del mundo desarrollado. Así, otorga más eficacia a este fenómeno de enorme dinamismo en los momentos actuales.

También le otorga una difusión mucho mayor. De hecho, este planteamiento organizado y coordinado de los microcréditos, la posibilidad de contribuir a este fenómeno de creación de

explotaciones familiares viables y con un nivel de subsistencia digna, ha arrastrado a numerosos técnicos y cooperantes de países del primer mundo, movidos por sentimientos altruistas e incorporados a ONG's, lo que también supone una contribución importante para los fines que se pretenden alcanzar.

Además, se van creando redes de entidades de microcréditos que actúan en numerosos países en vías de desarrollo. Estas van pasando de la concesión de microcréditos a ofrecer también otros servicios financieros al por menor a sus clientes. Eso está favoreciendo que poco a poco estas gentes se incluyan en los circuitos operativos de la banca, que es el propósito último que se pretende alcanzar.

La captación de capitales para la concesión de microcréditos. Síntesis sobre su evolución

Actualmente son varias las fórmulas de captación y trasvase de capitales que se ponen a disposición de las entidades que actúan *in situ* y de modo organizado para la concesión de microcréditos.

1. La primera fuente de captación de fondos para las entidades especializadas en la concesión de microcréditos estaría en sus propios países. Lógicamente sería insuficiente respecto a las necesidades de las solicitudes recibidas.

2. Otra fuente, sobre todo en la fase inicial de implantación de estas entidades, procede de núcleos espontáneos de donantes (personas físicas a título individual, pero sobre todo de ONG's y otras organizaciones o fundaciones de tipo privado) que conceden asignaciones (a fondo perdido, o simplemente sin percibir intereses) destinadas para la concesión de microcréditos para colectivos desfavorecidos concretos.

3. Más tarde, al difundirse la existencia de este movimiento con fines sociales tan visibles, se sumaron a él algunas entidades bancarias y cajas de ahorros de países avanzados. Así, ofrecen a sus clientes con especial sensibilidad por estas causas (personas físicas, pero sobre todo

entidades no lucrativas y ONG's que cooperan en los puntos de destino) la constitución de depósitos (a interés nulo o muy bajo) destinados a conceder microcréditos a núcleos humanos y a programas de actuación concretos. Las entidades bancarias que reciben estos depósitos deben realizar un trasvase de fondos a las entidades especializadas en microcréditos que operan en los espacios de destino, mediante la concesión de préstamos en condiciones muy favorables.

4. Las Agencias nacionales o internacionales para el desarrollo son una fuente importante de capitales para estas causas. Sus asignaciones de capital se destinan a programas de desarrollo en lugares concretos. Se utilizan para la concesión de microcréditos mediante acuerdos que se establecen entre las Agencias y las entidades, especializadas en microcréditos, que operan en los lugares de destino. Estas entidades reciben por sus servicios las oportunas comisiones.

En los programas de ayuda al desarrollo pueden contemplarse diversas vías de financiación: subvenciones, préstamos "blandos" (intereses muy bajos, plazos largos, sin garantías individuales), participaciones minoritarias en el capital de las cooperativas o *pymes*. La financiación por realizar las actividades económicas previstas en el programa de desarrollo se dirige a unidades familiares de zonas y grupos humanos ente atrasados a través de estos mecanismos de microfinanciación

5. Creación de fondos de inversión colectiva específicos de microfinanciación (FIMF's)¹¹⁸. Su cartera de activos estará formada por una mezcla ponderada de diferentes productos que han surgido en el mundo de la microfinanciación, entre los que están: a) los microcréditos que conceden las entidades especializadas y que son adquiridos por los fondos (sobre todo procedentes de redes conocidas que actúan en el mundo del microcrédito; b) participaciones en el capital (acciones) de las propias entidades bancarias especializadas en las actividades de

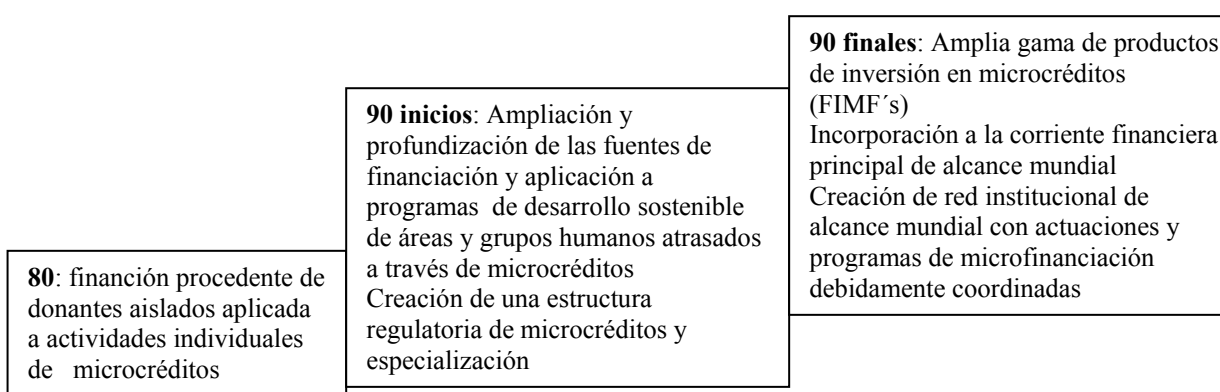
118 Bruggen (2006) los define como "fondos que incluyen en sus carteras instrumentos de microfinanciación y que ofrecen una oportunidad de inversión socialmente responsable y equilibrada a inversores institucionales y privados de cualquier parte del mundo. Estos se presentan bajo distintas formas y llegan a un gran número de inversores potenciales, por lo que pueden captar ahorros que de otra forma no se decidirían a dirigirse a inversiones en microfinanciación".

microcrédito; c) participaciones minoritarias (*joint ventures*) en el capital o en fondos de empresas (*pymes*) creadas *in situ* gracias a los programas de desarrollo financiados con microfinanciación¹¹⁹.

La adquisición de participaciones en los FIMF's es una fórmula fácil y transparente. Por eso mismo es idónea para la colocación de una parte de los capitales de los fondos de pensiones, compañías de seguros, etc. Asimismo, cada vez hay más grandes empresas que destinan parte de sus recursos a adquirir participaciones en estos fondos de microcrédito. Estas entidades se han orientado hacia los FIMF's gracias a la garantía que otorgan las grandes gestoras mundiales de estos fondos (p.e. BlueOrchard Microfinance Securities). Supone, en suma, la conexión del movimiento de la microfinanciación con la llamada "corriente principal" de los circuitos de las finanzas mundiales. Esto significa que el ahorro del sistema mundial se dirige cada vez más hacia estos núcleos humanos con importante retraso, gracias a la fórmula de los microcréditos.

El objetivo final de los microcréditos es integrarse dentro de los mercados financieros convencionales, para convertirse en un producto financiero común comercializable en el primer mundo a partir de fondos de inversión colectiva en microcréditos.

La historia de la evolución de los microcréditos puede resumirse en las siguientes etapas¹²⁰.



119 Para más detalles acerca de los FIMF's puede verse P. Goodman (2006).

120 Elaboración propia basada en el esquema de Glaubitt, Hagen & Schütte (2006: 215).

- El futuro de la microfinanciación: nuevos retos

Como se ha visto a lo largo de esta descripción, el microcrédito ha experimentado una rápida evolución en sus pocos años de vida. Por ello, cabe esperar que sigan produciéndose nuevas modificaciones.

En ese sentido, especialistas en el sector como Glaubitt, Hagen, & Schütte (2006: 219-225) sintetizan los principales retos de futuro:

1. Desarrollo de Productos

- Crear productos y servicios a ofrecer por bancos especializados en actividades de microcréditos.
- Utilización de las TIC's para acceder al público sin una red de oficinas estables.
- Abaratar y agilizar los sistemas de transferencias de dinero y mecanismos de pago.

2. Cuestiones institucionales

- Extensión institucional de la red de entidades de microcréditos.
- Extensión de las vías de captación de capitales, especialmente a través de los FIMF's.
- Cesión de créditos o emisión de deuda con garantía de carteras de microcréditos (*securitización*).
- Mejora de los sistemas de control y seguimiento en la concesión y gestión de microcréditos.
- Mecanismos de calificación continua (*rating*) y de auditoría de las actividades de los agentes profesionales que actúan en el mundo de los microcréditos.

3. Cuestiones políticas y legales

- Reforzamiento de las estructuras legales y regulatorias sobre las actividades de microfinanciación por parte de los diferentes Estados nacionales.

- Reforzamiento del sistema de información sobre las entidades que desarrollan actividades ligadas al mundo de los créditos: mayor revelación informativa transparente y relevante.

4. Instituciones e Inversores

- Evaluar el potencial de incorporar al mundo de la microfinanciación otra clase de instituciones financieras.

- Constitución de consorcios mixtos (de capital público y privado) para actuar en el mundo de la microfinanciación, para otorgar mayor confianza y atraer a los inversores privados.

- Cambiar la óptica de los gestores de los bancos comerciales ordinarios, mostrando una mayor presencia en los núcleos y regiones atrasados, ya que, gracias a los esquemas de microfinanciación ya existentes, pueden llegar a ser segmentos de negocio rentable a medio plazo para las entidades bancarias que hayan “invertido” en ello.

6. INDICADORES DE RSC/SOSTENIBILIDAD APLICABLES A LAS ENTIDADES BANCARIAS

I) Principios, normas y guías específicas de RSC/Sostenibilidad para las entidades bancarias.

Aparte de los principios, normas y guías generales sobre actividades de RSC aplicables a la generalidad de las empresas, es conveniente que existan normas aplicables para cada uno de los sectores de actividad económica. Estas sirven de complemento a los pronunciamientos generales al recoger las peculiaridades de la operatoria de cada sector.

Esto afecta también a las entidades bancarias, teniendo en cuenta además la singularidad de los impactos sociales y ambientales de su operatoria con relación a los distintos grupos de interés (accionistas e inversores institucionales, suministradores de bienes y servicios, clientes, empleados y sindicatos, organizaciones no gubernamentales, asociaciones de la sociedad civil, organismos públicos, etc.).

Así, pues, los impactos de RSC para las entidades bancarias se rigen por los principios, normas y guías de carácter general, además de otras, de naturaleza específica, emitidas por aquellos organismos que tienen mayor aceptación sobre la materia. Entre los más significativos podrían señalarse los Principios de Londres, Principios de Ecuador, las guías sectoriales (sociales y ambientales) promulgadas por la GRI, o las Guías del Forge Group para el sector financiero.¹²¹

II) Complejidad de la medición del comportamiento global de RSC.

Hay que señalar que la medición del comportamiento global de RSC de una empresa de cualquier actividad es un asunto muy complejo y de difícil solución. También lo es para las entidades financieras. En efecto, existen diversos aspectos que hacen muy problemático llegar a una medida única que indique el comportamiento global de RSC de cualquier empresa, entre los que podrían apuntarse:

- Engloba un conjunto de cuestiones expresadas de forma muy heterogénea. Hay manifestaciones susceptibles de cuantificación, aunque expresables en diferentes unidades no agregables directamente. Otras son cualitativas e incluso otras, mixtas. Por lo tanto, no es fácil agregar lo que es heterogéneo.
- Abarca el conjunto de los grupos de interés que se relaciona con la empresa, junto con los efectos de sus acciones con relación a la comunidad. Estas acciones de la empresa tienen manifestaciones muy diversas en las relaciones con los distintos grupos.
- No hay un modelo normalizado que exprese el comportamiento de RSC aplicable a cualquier empresa.

En suma, si cada empresa sigue sus propias pautas de expresar y medir los efectos de su comportamiento de RSC, difícilmente se podrá llegar a evaluar para cada entidad, incluso de un mismo espacio y sector competitivo, un indicador global del comportamiento de RSC que permita efectuar comparaciones entre unas empresas y otras.

¹²¹ Exponemos más adelante la síntesis de los contenidos esenciales de algunas de estas declaraciones institucionales de RSC específicas para el sector financiero.

En el caso de las entidades bancarias, la dificultad aumenta porque, como hemos visto antes, la medición del desempeño de RSC debería cubrir tanto los impactos internos de su gestión empresarial, así como también los externos de sus diferentes operaciones del negocio (activas y pasivas).

Por ello, hay dos mecanismos habituales que se manejan dentro de la RSC para poder comparar en parte la conducta desarrollada por las empresas. Uno de ellos consiste en llegar a establecer un índice de RSC a través de técnicas de evaluación de diferentes manifestaciones de responsabilidad social debidamente ponderadas. Otro es definir un cuadro de indicadores con mayor proyección o utilidad práctica. Consiste en definir una batería de indicadores de RSC sociales y ambientales, fundamentalmente cuantitativos, que permitan a los usuarios de la información de RSC evaluar el comportamiento de las empresas con unos patrones equivalentes.

III) Sistema de indicadores para expresar la conducta de RSC de las entidades bancarias.

Un sistema de indicadores normalizados para expresar la conducta general de RSC de las entidades bancarias tiene distintas cualidades:¹²² a) es una herramienta de gestión empresarial para medir los resultados y, por tanto, para evaluar también la posible mejora de su actuación social y ambiental, y sus procedimientos de gestión; b) ayuda a evaluar los beneficios asociados a la optimización de los procedimientos internos de gestión ambiental puestos en práctica por la entidad en su negocio. También contribuye el sistema de indicadores a reducir posibles riesgos financieros derivados de cuestiones ambientales, proporcionando asimismo pruebas concretas de beneficios; c) la evaluación permite el aprendizaje interno a los miembros de la empresa contribuyendo al desarrollo más eficiente de su sistema interno de gestión en sus actuaciones de RSC.

122 Hay que hacer notar que aunque el documento parece referirse a indicadores específicos de cuestiones de medioambiente, sin embargo aborda no sólo esto sino que aporta indicadores que cubren el espacio más amplio de la dimensión interna de RSC de la empresa (su gestión de recursos humanos, de sus productos y servicios bancarios, etc.).

Concretamente en las entidades bancarias, aparte de la propuesta de indicadores de aceptación más generalizada (GRI), hay otras que proponen un conjunto de indicadores específicos para este tipo de actividades, los cuales cubrirían sus dos dimensiones (interna y externa) de RSC.

Se puede reseñar, por ejemplo, la aportación realizada por SPI-Finance 2002 (EPI-Finance 2000: 7-9),¹²³ de una batería de indicadores claves para el sector financiero que cubren estas áreas:

- Desempeño interno de RSC: a) hacia la colectividad nacional e internacional; b) hacia los grupos de interés (fundamentalmente con sus empleados y sus familias).
- Desempeño externo de RSC: c) de sus productos y servicios con los clientes y por las personas influidas indirectamente por los servicios financieros; d) de sus proveedores.
- Desempeño del sistema de gestión empresarial sobre RSC: marcan la calidad del compromiso adoptado por la dirección empresarial con respecto a sus actuaciones de este signo.

Los indicadores de cada una de estas áreas vienen separados en dos bloques: 1) indicadores del desempeño de la gestión empresarial: políticas y actividades; 2) indicadores del desempeño operativo y de resultados de las actividades y operaciones. Finalmente, la propuesta separa los indicadores para cada una de las partes específicas en que se divide el sector financiero, es decir, para banca comercial, para banca de inversión, para negocio de gestión de patrimonio y para actividades de seguros.

En el plano concreto de los indicadores ambientales se pueden mencionar dos propuestas de indicadores: 1) la elaborada por UNEP¹²⁴ Finance Initiative. Innovative Financing for Sustainability que ha sido asumida por GRI en su suplemento de indicadores específicos de ese tipo para el sector financiero; 2) la elaborada por EPI-Finance 2000 (Environmental Performance Indicators for the Financial Industry).

123 La propuesta de indicadores sociales propuesta por SPI-Finance 2002 ha sido asumida prácticamente de manera literal por la GRI. En el apartado posterior de las declaraciones institucionales para el sector financiero (suplementos de la GRI) se expone con más detalle esta propuesta.

124 United Nations Environmental Programme (1992 y 1995).

7. PRÁCTICAS INFORMATIVAS SOBRE RSC/SOSTENIBILIDAD DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

- Panorama General

El panorama internacional de las prácticas de información pública sobre RSC de las entidades bancarias es bastante dispar. En general, los grandes bancos europeos tienen una mayor inclinación a publicar información de este carácter que los de otros espacios mundiales como Estados Unidos. Así, por ejemplo, el modelo GRI con sus respectivos indicadores sociales y ambientales tiene mayor acogida por lo los bancos europeos que por los estadounidenses.

Por otra parte, no es frecuente que se ofrezca información sobre los impactos indirectos de RSC de las operaciones bancarias de crédito, préstamo e inversión en capital-riesgo, o sea, los criterios de sostenibilidad que la banca tiene establecidos para decidir sobre la financiación de proyectos de inversión, de su contribución al desarrollo sostenible a través de los recursos financieros asignados a tales fines.

En consecuencia, la parte sustancial de los Informes revelados sobre RSC se ocupa de los impactos internos de la operatoria bancaria y asimismo de las actividades de tipo filantrópico en favor de la colectividad o de grupos desfavorecidos que precisan atención especial.

Una posible vía para evaluar los impactos indirectos (económicos, sociales y ambientales) de los proyectos de inversión a financiar por los bancos privados, podría ser la metodología establecida por la Corporación Financiera Internacional (CFI) a estos efectos, en los procesos de estudio de las solicitudes de financiación recibidas. En ese sentido, la CFI maneja un concepto singular “tasa de rentabilidad económica”, que puede servir de referencia para la banca privada.

El modelo trata de evaluar los costes y beneficios sociales generados por cada proyecto para los distintos grupos de interés y para la colectividad. Compara los datos estimados con la situación anterior (o sea, si no se hubiera realizado el proyecto) o con los costes / beneficios de oportunidad para los distintos grupos que se ven afectados por esos proyectos (beneficios para

las entidades que financian el proyecto, rentas del trabajo generadas, costes/ahorros para los consumidores, beneficios para los proveedores de los proyectos, subvenciones recibidas e impuestos recaudados, costes/beneficios sobre la salud, sobre el medio ambiente y otros impactos que también serían importantes para el bienestar personal y colectivo de las personas afectadas por el proyecto.

No es sencillo, como es natural, establecer una técnica capaz de evaluar los impactos de manera clara. Pero este mecanismo, a pesar de todo, puede ser un sistema para conocer los efectos económicos, sociales y ambientales. Por eso puede servir de ayuda para la política de financiación de proyectos por parte de la banca privada, sobre todo si se trata de proyectos de cierta envergadura y con evidentes implicaciones o repercusiones de RSC.

También es importante la revelación del proceso de creación y distribución del valor económico por parte de las entidades bancarias (valor añadido, excedente de productividad global, medición de las transferencias implícitas calculadas con respecto a las remuneraciones normales de mercado). Todas estas facetas reciben todavía escasa atención dentro de las prácticas informativas de RSC de estas entidades.

En suma, hay muchas posibilidades de mejorar las prácticas informativas de RSC de las principales entidades bancarias, sobre todo en los impactos indirectos de sus productos y servicios en materia de sostenibilidad. En ese sentido, en el informe financiero presentado por Business for Social Responsibilities (2004: pp.47-51 y 65) se señala que los bancos deberían proporcionar información sobre los impactos económicos, sociales y ambientales que se derivan de los productos y servicios que ofrece la banca a sus clientes, concretada al menos en los siguientes puntos:

- a) Utilización de los productos y servicios bancarios a favor de comunidades deprimidas.
- b) Política de créditos y préstamos: criterios de selección y evaluación de riesgos utilizados, perfiles de coste en función de los riesgos evaluados, proporción de los préstamos que se encauzan hacia las “pymes”.
- c) Mecanismos de oferta comercial utilizados para los productos y servicios bancarios.
- d) Cumplimiento de los contenidos de los códigos de conducta ética empresarial exigibles a los proyectos de inversión solicitados a las entidades bancarias.
- e) Productos y servicios bancarios especialmente diseñados para las “pymes” y para las comunidades deprimidas.
- f) Cuantía de los préstamos bancarios a sectores o actividades generadoras de nuevos empleos.
- g) Cuantía de los préstamos bancarios dirigidos hacia proyectos de desarrollo de infraestructuras y rentabilidades económicas previsibles.
- h) Cuantía y naturaleza de los préstamos dirigidos hacia actividades comerciales y de consumo: sectores, procedencia y aplicación de los recursos.
- i) Donaciones o inversiones para asociaciones o cooperativas de mecanismos de entrega de productos.
- j) Criterios de sostenibilidad establecidos para evaluar los riesgos de los proyectos de inversión en sus distintos tipos en las solicitudes de financiación recibidas.
- k) Adhesión y mejora continua en la implantación de principios voluntarios de sostenibilidad en la gestión bancaria.
- l) Existencia de productos de ahorro (depósitos) para clientes de bajo nivel de renta.

En consecuencia, un sector, donde las políticas de gestión de negocio en cuestiones de RSC/Sostenibilidad constituyen una cuestión de enorme trascendencia, es la banca privada. Esto es así tanto en su operatoria interna, como sobre todo en sus operaciones de concesión de préstamos o de inversión en capital-riesgo (introduciendo en su decisión criterios sociales y ambientales, aparte de los financieros). Asimismo, es preciso mejorar las prácticas actuales para evaluar los impactos directos e indirectos de RSC, principalmente las que se refieren a los impactos indirectos que se derivan de sus productos y servicios.

Además, es preciso que todo esto sea revelado dentro del informe de RSC que deberían presentar las entidades bancarias, ya que “a través de la mayor transparencia y revelación informativa, los bancos pueden jugar un importante papel para fomentar la disciplina de los mercados y la estabilidad financiera y en último término para contribuir al desarrollo económico en su más amplio sentido” (Business, 2004: p.57).

- Información sobre creación y distribución de valor económico por parte de las entidades bancarias (*Valor Añadido*)

Como ya se dijo la exposición del plano doctrinal de la RSC referida a las empresas de cualquier sector de actividad (Capítulo 1, apartado 3.9.), una información de alto interés económico-social se refiere a la creación y distribución de valor económico entre los distintos grupos de interés que intervienen y hacen posible ese proceso.

Pues bien, esto también ocurre, como es natural, al hablar del Informe de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias. El cálculo del valor económico creado y repartido durante el periodo informado (en términos absolutos y relativos) constituye una información sumamente relevante, ya que proporciona datos sobre su cuantía, pero sobre todo sobre el reparto entre los grupos que contribuyen a su obtención. También permite la comparación de esta información con la de las demás entidades competidoras y la evolución temporal entre las cuotas de reparto a lo largo de una serie de ejercicios.

Son varios los instrumentos informativos que, en teoría, pueden ser utilizados para ello. Ahora bien, hay que señalar que, si nos atenemos a Informes de RSC/Sostenibilidad que se observan hoy en el panorama internacional, solamente algunas entidades muestran información sobre el valor añadido. Pero todavía hay un buen número de entidades que ni tan siquiera lo revelan, lo cual supone una importante limitación¹²⁵.

125 Otras posibles técnicas informativas capaces de revelar otras cuestiones apenas se recogen en los Informes de RSC de las entidades bancarias por la dificultad que implica aplicarlas a las empresas de servicios financieros. Por ejemplo, la variación de la productividad en el desarrollo del negocio, la eficiencia de la entidad bancaria dentro de su sector (análisis benchmarking).

Algo parecido ocurre con respecto a la información sobre “externalidades” (positivas o negativas) inducidas como consecuencia de las actividades propias del negocio bancario. Más detalles sobre los límites de la

Aquí trataremos únicamente la dimensión informativa más conocida sobre valor económico (generado y repartido) por las entidades bancarias, es decir, el valor añadido correspondiente a estas entidades, por ser prácticamente la única dimensión informativa de este género que encontramos en los Informes de RSC/Sostenibilidad - no en todos ni mucho menos - que presentan las entidades de este sector.

- Valor Añadido¹²⁶ generado y distribuido por las entidades bancarias

La magnitud valor añadido, con esta u otra denominación similar, ha sido definida en el contexto de la información de RSC por algunas de las organizaciones que tienen más representatividad o reconocimiento en este ámbito. En este sentido, expondremos los planteamientos formulados por dos organismos ampliamente reconocidos en el ámbito de la RSC, concretamente según las Guías G3 GRI y según SPI Finance.

PLANTEAMIENTO SEGÚN LAS GUIAS G3 GRI

Dentro de su relación de Indicadores, incluyen el Indicador de Desempeño Económico EC1 el cual se refiere a esta magnitud en los siguientes términos:

“El Valor económico directo generado y distribuido incluye los ingresos, costes operativos, remuneraciones a los empleados, donativos y otras inversiones en favor de la comunidad, beneficios retenidos y remuneraciones a los aportantes de capital e impuestos.”

Por su parte, el Suplemento para el Sector de Servicios Financieros emitido por esta misma organización, recoge el mismo texto para el Indicador EC1, si bien añade un comentario adicional para su aplicación específica para las entidades de este sector:

información de sostenibilidad pueden encontrarse en el Documento AECA 2 Responsabilidad Social Corporativa (2005: pp. 21-26).

126 Es la denominación más frecuente en los Informes de RSC de las compañías bancarias. Sin embargo, existen compañías que usan una magnitud algo diferente como por ejemplo la que vemos en el Informe Anual de RSC del BBVA, donde se usa la expresión “valor económico tangible”.

“Las entidades financieras deberían incluir y valorar elementos de sus programas de inversión en la comunidad, utilizando metodología que se indica aquí. Solamente aquellos elementos que proporcionan un beneficio claro e identificable a la comunidad en su sentido amplio deberían incluirse en este indicador de distribución de valor. Los elementos deben ser valorados al coste soportado por la compañía.

Además, las entidades financieras deberían presentar un desglose de su inversión en la comunidad por áreas temáticas (ej: actividades artísticas, educativas...), expresando su asignación en un porcentaje del beneficio antes de impuestos. Para facilitar la comparación y la comprensión, deberían presentar también información desglosada por áreas geográficas (tales como regiones principales), por tipos de contribuciones (monetarias, temporales, en especie y costes de gestión) y por finalidades perseguidas”.

Otro planteamiento del valor añadido es la propuesta de SPI - FINANCE¹²⁷. Según este organismo, el Valor Añadido correspondiente a una entidad financiera expresa el valor creado/distribuido por las actividades desarrolladas por ésta durante un período de tiempo. Puntualiza además que esta magnitud refleja la contribución de la entidad bancaria al Producto Interior Bruto (PIB) y que debería mostrarse información sobre el importe monetario total y de cada partícipe, así como también su desglose porcentual

Señala que esta magnitud comprende:

- 1) Los gastos de personal brutos (incluye los sueldos y salarios, las contribuciones por seguridad social y las asignaciones para pago de pensiones a cargo de la empresa) +
- 2) Los impuestos (al no decir nada, se supone que serán sólo los impuestos directos y que no se computarían como valor distribuidos los impuestos indirectos menos las eventuales

127 Proyecto internacional para la definición de un conjunto básico de indicadores socioambientales para el sector financiero (Social Performance Indicators for the Financial Industry)

subvenciones imputadas al ejercicio que eventualmente hubiese recibido la entidad bancaria) +

3) Las amortizaciones (se supone que también se englobarían las provisiones por deterioro de valor y las dotaciones por morosidad o por insolvencia de sus carteras de créditos) +

4) Beneficios netos después de impuestos (dividendos + beneficios retenidos)

Como puede apreciarse no está claramente especificado donde acaba el valor creado y donde empieza el valor distribuido en la metodología GRI, es decir, qué partidas de las señaladas en la definición conforman algebraicamente una cosa y otra para que se produzca la identidad valor creado = valor distribuido. Podrían barajarse varias interpretaciones al respecto. Aunque no se especifica claramente en el documento las fronteras entre los componentes de valor creado y añadido, nuestra interpretación sobre el texto se resume en el siguiente esquema:

DISTRIBUIDO	PRODUCIDO
<p>Costes de Personal</p> <p>Retribuciones a los capitales ajenos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gastos Financieros <p>Retribuciones a los capitales propios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dividendos (a fondos propios) - Beneficios retenidos en la empresa <p>Participación del Sector Público:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impuestos directos sobre el beneficio empresarial <p>Transferencias voluntarias (asignaciones a actividades de responsabilidad social (acción social))</p> <p>Transferencias atípicas: por pérdidas por insolvencias de clientes y dotaciones a provisiones por morosidad</p>	<p>Ingresos (económicos, financieros y de valoración de activos financieros)</p> <p>A deducir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pérdidas por depreciación de la cartera de activos financieros (préstamos concedidos y cuentas a cobrar) - Pérdidas en activos tangibles e intangibles - Costes de explotación (bienes y servicios consumidos) <p>Valor añadido bruto a los precios de mercado</p> <p>A deducir:</p> <p>Amortizaciones computadas en el periodo</p> <p>Valor añadido neto a los precios de mercado</p> <p>A deducir:</p> <p>Impuestos indirectos menos Subvenciones</p> <p>Valor añadido neto al coste de los factores</p>
TOTAL	TOTAL

CAPITULO 4. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS BANCARIAS: PERSPECTIVA INSTITUCIONAL

1. EL PLANO INSTITUCIONAL DE LA RSC EN LAS ENTIDADES BANCARIAS: PRINCIPALES PRONUNCIAMIENTOS

1.1. Declaración de Collevocchio sobre las instituciones financieras y la sostenibilidad

A comienzos del 2003, cerca de 200 organizaciones de la sociedad (ONGs)¹²⁸ de proyección internacional firmaron la Declaración de Collevocchio, dirigida a las entidades financieras de cualquier país del mundo. La declaración reconoce el papel que estas entidades pueden desempeñar sobre el desarrollo sostenible. Por eso hay diferentes motivos para que deban mostrar un comportamiento socialmente responsable:

- La influencia que las entidades financieras pueden ejercer sobre la colectividad.
- El volumen de recursos financieros que manejan para canalizarlos hacia inversiones públicas o privadas.
- Por administrar gran parte de los ahorros de la colectividad. Todo ello exige una actuación inversora y gestora guiada por criterios de inversión socialmente responsable.

La declaración de Collevocchio señala una serie de compromisos concretos que han de exigirse en el comportamiento de estas entidades desde una óptica de RSC que favorezca el desarrollo sostenible de la colectividad en el triple plano de su actuación (económica, ambiental y social).

Se trata de una declaración de RSC que contempla:

- La satisfacción equilibrada de los intereses y aspiraciones de los diferentes grupos de interés.
- Una conducta ética en la gestión de los negocios financieros tomando en cuenta criterios de RSC.
- La defensa de los derechos humanos y una contribución en busca de justicia social.

128 Coordinadas a través de la red Banktrack Utrecht. Holanda

- Una idea de respeto al medioambiente y a la conservación de los recursos naturales en las operaciones del negocio financiero, que posibilite un desarrollo equilibrado en los planos económico, ambiental y social.

Por otra parte, la Declaración de Collevocchio tuvo una consecuencia visible, que se plasmó en la promulgación de los “Principios de Ecuador” sobre la financiación de los grandes proyectos de inversión. Exige el cumplimiento de determinados criterios de naturaleza social y ambiental, que tratamos en un epígrafe posterior. .

La Declaración hace una reflexión inicial, donde resume la responsabilidad de las entidades financieras, señalando que, en el desarrollo de sus actividades de negocio, además de desempeñar su papel natural de canalización del ahorro hacia las actividades de inversión para conseguir los objetivos financieros de rentabilidad para sus accionistas, estas entidades deben proteger el medio ambiente, defender los derechos humanos y contribuir a alcanzar una mayor justicia social.

Para ello, la declaración formula seis compromisos que las entidades financieras deberían poner en práctica en el planteamiento, ejecución y en los objetivos perseguidos en su negocio, en favor de un desarrollo sostenible ambiental y social. Estos compromisos establecen las bases de la banca socialmente responsable (banca ética y banca sostenible). Pero además, la formulación de los compromisos viene acompañada de una serie de guías, que funcionan como medidas concretas de gestión que deben adoptar las entidades financieras para llevar a la práctica cada uno de ellos (Van Gelder: 2006)¹²⁹:

1. Compromiso de sostenibilidad:

Se refiere este primer principio a que la misión actual de las entidades financieras debe realizarse, más allá de la maximización de beneficios, con una visión de sostenibilidad social.

2. Ofrece el autor un mayor desarrollo de los seis compromisos y medidas de gestión a introducir por las entidades financieras contempladas en la declaración de Collevocchio.

Esto podría traducirse en las siguientes medidas de gestión:

(a) Cuantificación de los impactos sociales y ambientales en sus áreas de negocio (préstamos, inversión, aseguramiento y asesoría).

(b) Mejora en las repercusiones sociales y ambientales de sus carteras, evaluando las cuestiones de sostenibilidad y creando para ello estrategias e indicadores de desempeño. La finalidad es aumentar el perfil de sostenibilidad de sus carteras en estas áreas de la RSC.

(c) Estimular la sostenibilidad, orientando su gestión hacia prácticas que favorezcan las condiciones sociales y ambientales de su propia operatoria interna.

Esto puede consistir, por ejemplo, en reducir la “huella de carbono” de sus carteras dirigiendo sus inversiones hacia energías renovables, así como también favoreciendo la financiación de las *empresas sostenibles*. También deben influir para que, en las empresas y proyectos de inversión en los que participasen, se actúe con las mejores prácticas de sostenibilidad social y ambiental, fijando planes temporales precisos para mejorar el desempeño de sostenibilidad de sus clientes e incluso, si fuera necesario, retirando su apoyo financiero a los clientes que no alcanzasen niveles de desempeño satisfactorio.

(d) Creación de capacidad, en materia de sostenibilidad, por parte de las instituciones financieras. Estas deben procurar que su personal esté capacitado para alcanzar los objetivos de sostenibilidad, poniendo en práctica las políticas, procedimientos y medidas pertinentes para ello. Las revisiones sobre desempeño alcanzado por el personal sobre esta materia y sus incentivos económicos recibidos deberían vincularse a los logros alcanzados en cuanto a las metas de sostenibilidad fijadas por la entidad y al horizonte temporal de su consecución.

2. Compromiso de no producir daños:

Se refiere al compromiso de las entidades financieras con el respeto al medio ambiente. Se toma como base el Principio de Prevención para poner en práctica políticas, procedimientos y normas para minimizar el daño social y ambiental.

Esto podría concretarse en las siguientes medidas de gestión:

a) Partiendo del Principio de Prevención, establecer procedimientos de sostenibilidad para sus transacciones de negocio que identifiquen y jerarquicen sus incidencias potenciales, basándose en argumentos de sensibilidad social y ambiental. Desde la sensibilidad de las transacciones, las entidades financieras deberían hacer pruebas indagatorias (*due diligence*), realizar consultas con los grupos de interés afectados y evaluar sus efectos. Asimismo, deberían crear procesos internos de gestión para influir, obligar legalmente y hacer el seguimiento debido de las transacciones sensibles a tales efectos.

b) Normas de sostenibilidad. Deberían adoptar las mejores prácticas, para decidir financiar o rechazar las demandas de financiación recibidas. Asimismo, deberían establecer normas sectoriales complementarias en cuestiones consensuadas con los grupos de interés, como el respeto a los convenios internacionales, espacios de no actuación, igualdad de sexo, cuestiones relativas a la cadena de valor o a los derechos humanos, etc.

3. Compromiso de responsabilidad:

Se acepta, de acuerdo con este principio, que las entidades financieras deben asumir la responsabilidad total de los impactos ambientales y sociales de sus operaciones (las indemnizaciones por los riesgos, así como los costes sociales y ambientales que hubiesen provocado).

Esto podría concretarse en las siguientes medidas de gestión:

a) Asumir la responsabilidad de los impactos y riesgos derivados con la debida reparación monetaria. Así, no deberían colaborar en las prácticas de “ingeniería” financiera que agraven la deuda de los países en desarrollo; deberían asumir la plena responsabilidad de los costes sociales y ambientales originados por sus operaciones, utilizando su influencia y sus recursos para sufragar las necesidades de las comunidades afectadas por los impactos adversos sociales y ambientales provocados por ellas.

b) Reconocer su papel en la deuda de un país en desarrollo. Así, deberían reconocer que las cargas de la deuda externa histórica de estos países son insostenibles en términos económicos, sociales y ambientales. Asimismo, no deberían presionar (*lobbying*) en contra de soluciones innovadoras, y sí apoyar soluciones orientadas a la reducción o cancelación de la deuda histórica.

4. Compromiso de contar con los grupos de interés:

Se refiere a la responsabilidad de las entidades financieras ante los grupos de interés, reconociendo sus derechos a tener voz en las decisiones financieras que afectan a la calidad del medioambiente y a sus vidas

Esto se concreta en las siguientes medidas de gestión:

a) Consulta pública: deberían consultar a los grupos que actúan en la sociedad civil en la creación de políticas en materia de sostenibilidad. En este sentido, deberían incorporar también los puntos de vista de los grupos de interés afectados por las actividades de tales entidades (de crédito, préstamo, aseguramiento y asesoría), incluido el derecho de las comunidades afectadas a “decir no” a una transacción.

b) Derechos de los grupos de interés. Asimismo deberían apoyar los derechos de los grupos de interés a tener una voz más influyente en las operaciones a desarrollar por las entidades financieras.

5. Compromiso de transparencia informativa:

Se contempla en este punto el deber, por parte de las entidades financieras, de revelar información sólida, periódica y normalizada de RSC, indicándose que, además, sea información especializada sobre las políticas, procedimientos y operaciones de las entidades.

Esto podría concretarse en las siguientes medidas de gestión:

a) Información corporativa sobre sostenibilidad: deberán publicar informes de sostenibilidad anuales, aportando información desglosada por sectores y regiones geográficas.

b) Revelación informativa: deberán informar sobre las operaciones ejecutadas y en tramitación, a su debido tiempo y sin excusarse en el secreto.

6. Compromiso de mercado sostenible y gobierno de la entidad:

Trata este punto del deber de garantizar que los mercados son capaces de estimular la sostenibilidad y, además, de la necesidad de contabilizar el coste completo de producción, incluyendo el de las “externalidades” sociales y ambientales.

Esto podría concretarse en las siguientes medidas de gestión:

a) Política pública y regulación: deben reconocer el papel de los gobiernos para fijar las reglas de los mercados a través de un apoyo activo a las políticas públicas y a los mecanismos reguladores que estimulen la internalización de las “externalidades” sociales y ambientales.

b) Prácticas financieras deben evitar y desaconsejar la utilización de los paraísos fiscales y las prácticas de especulación de divisas que provoquen inestabilidad en los mercados,

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

- Viene a ser un código voluntario de conducta ética y socialmente responsable para las entidades financieras en el planteamiento, ejecución y objetivos de sus diferentes actividades de negocio. Estas, aparte del objetivo de conseguir beneficios razonables para sus accionistas, deberían estar regidas por unas pautas satisfactorias en lo que se refiere a los impactos medioambientales y sociales sobre los principales grupos de interés y los derechos humanos.

- Es algo más que un código de conducta, al marcar también políticas de actuación de RSC consecuentes con los diversos compromisos señalados por el documento. En definitiva, la declaración apunta prácticas de gestión socialmente responsables para el negocio financiero.
- Señala el deber de suministrar información contrastada de las acciones y resultados alcanzados por las entidades financieras en sus actuaciones de RSC.
- Tiene un mero carácter moral o persuasivo para las entidades financieras a las que va dirigida la declaración, ya que ésta no surge desde ninguna estancia pública (internacional o nacional), ni desde el propio sector.

1.2. Principios de Londres para las empresas del sector de servicios financieros ante el desarrollo sostenible

Declaración elaborada por el Forum for the Future Centre for Sustainable Development junto con la Corporation of London, presentada por el Gobierno británico en la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible de Johannesburgo 2002. Los Principios de Londres ofrecen un conjunto de reglas de comportamiento para las empresas británicas de servicios financieros destinadas a favorecer el desarrollo sostenible. Intentan resumir las mejores prácticas para el sector, incorporar ideas para su innovación futura y proponer mecanismos para su progreso continuo.

En suma, los “Principios de Londres para la Financiación Sostenible”, constituyen un conjunto de reglas básicas de actuación de las entidades del sector para favorecer la financiación orientada al desarrollo sostenible. Pretenden ser una estructura operativa de referencia para identificar los espacios en los que habría que introducir innovaciones en el sistema financiero y en las prácticas de negocio de estas entidades. Estas innovaciones deberían orientarse con criterios de responsabilidad económica, ambiental y social.

La declaración se elaboró a partir de las opiniones y los compromisos de las entidades financieras sobre la financiación del desarrollo sostenible. Proceden de cincuenta instituciones financieras, además de las conclusiones de un seminario realizado sobre este tema, en el que intervinieron ochenta representantes de importantes instituciones financieras, sobre todo del Reino Unido.

La exposición de motivos, que precede a la declaración de los siete Principios de Londres, subraya el papel esencialmente indirecto, aunque muy importante, que corresponde a las entidades financieras en cuestiones ambientales y sociales, cuando financian proyectos de inversión de gran envergadura. Por ello deberían adoptar una conducta socialmente responsable en sus decisiones.

El acuerdo básico se centra en condicionar la financiación de los proyectos de inversión (como prestamistas, como partícipes de inversiones de capital-riesgo o como avalistas) al cumplimiento satisfactorio de unos determinados compromisos económicos, ambientales y sociales, que se refieren a la ejecución y a la explotación posterior de estos proyectos.

Otros aspectos podrían ser: dar preferencia o mejores condiciones (de plazo o de coste financiero) a proyectos de inversión que destaquen por sus contenidos ambientales (por ejemplo, que utilicen tecnologías no contaminantes o para generar energías renovables), o por sus contenidos sociales (por ejemplo, dirigidos hacia economías en vías de desarrollo o grupos con escaso nivel de renta). Asimismo, teniendo en cuenta la sensibilidad de la sociedad por las cuestiones de sostenibilidad y la corriente en favor de la colocación del ahorro con criterios socialmente responsables, las entidades financieras debieran favorecer la creación de productos de inversión financiera hacia compañías que destaquen por su conducta de RSC. Estos son los grandes pilares sobre los que descansan los principios de la declaración de Londres.

El documento muestra, en una tabla, las principales áreas de negocio del sector financiero. Indica los principales problemas de sostenibilidad que se plantean y señala algunas soluciones de RSC.

El documento indica siete principios dentro de estas tres categorías: a) prosperidad económica; b) protección del medio ambiente; c) desarrollo social. Habría que señalar también que se incorporan dos niveles en la explicación de los siete Principios. En uno de ellos (“Exposición detallada”) se describe la intención y alguna consecuencia que se deriva para la práctica de negocio. En el otro, se expresa de forma resumida el Principio. La primera versión de 2002 de estos Principios ha sido modificada en una pequeña parte por la Declaración de 2005 que es la versión que exponemos aquí.¹³⁰

- Prosperidad Económica

Principio 1. Facilitar el acceso a la financiación, a los productos de gestión de riesgos para la inversión, a la innovación y al uso más eficiente de los activos existentes.

Exposición detallada: La aplicación del ahorro financiero hacia la inversión de las empresas y de las personas junto con la innovación en esta actividad es el papel principal de las entidades financieras para crear riqueza. La negociación de los activos financieros es la parte esencial de ese papel. Eso favorece la fijación de sus precios y un control del mercado para el funcionamiento eficiente de las compañías y de sus correspondientes proyectos de inversión.

Principio 2. Promover la transparencia y unas normas de gobierno corporativo sólidas para las propias entidades financieras y para las actividades que financian.

Exposición detallada: Los escándalos financieros que han golpeado los mercados en los últimos años dejaron claro que era necesario para los mercados financieros que las empresas cuenten con mecanismos de gobierno corporativo. La aparición de numerosos escándalos financieros en grandes empresas de Estados Unidos y de Europa originó que las cuestiones de transparencia y de gobierno corporativo pasaran a ser preocupaciones de primera línea de los poderes políticos y de los inversores. Esto se concreta en disposiciones legislativas tales como la Ley Sarbanes-Oxley (USA) o el nuevo Código Combinado (UK). A pesar de esto, los fraudes empresariales y las prácticas de negocio no éticas siguen siendo un problema para las compañías del sector financiero y de otros sectores industriales.

130. Su primera versión (2002) aparece en el documento: Financing the Future. The London Principles. The role of UK financial services in sustainable development. La versión (2005) se encuentra en el documento: The London Principles. Three years on from Johannesburg. Véase en la Bibliografía final: Center for Sustainable.

- Protección del medio ambiente

Principio 3. Reflejar la incidencia de los riesgos ambientales y sociales, así como su gestión, en el coste o precio de los productos financieros

Exposición detallada: El primer mecanismo de mercado es la señal que dan los precios. Con el fin de que los mercados financieros promuevan la protección del medio ambiente es necesario que los costes de los préstamos y los precios de las acciones reflejen los riesgos sociales y ambientales de las empresas. Hay evidencias de que los impactos derivados de los riesgos ambientales y sociales no se encuentran todavía incorporados a la cotización de los títulos de las empresas, aunque debieran estarlo (por regulación legal y por la influencia de RSC en la reputación de las empresas).

Principio 4. Ejercitar los derechos correspondientes a la propiedad del capital para promover una utilización eficiente y sostenible de los activos y de la gestión de sus riesgos.

Exposición detallada: Los inversores en acciones o títulos de capital-riesgo detentan los derechos de propiedad de las compañías y deben ejercerlos responsablemente, para garantizar los intereses de los accionistas a largo plazo. El compromiso de los inversores directos con su compañía puede ser un mecanismo efectivo de mercado para mejorar la gestión del riesgo ambiental

Principio 5. Facilitar el acceso a la financiación para desarrollar tecnologías beneficiosas para el medio ambiente.

Exposición detallada: Facilitar el acceso a la financiación a los creadores de nuevas tecnologías es seguramente el papel vital más importante que ha de desempeñar el sistema financiero. Reducir el daño ecológico provocado por las tecnologías y los negocios existentes es importante, pero la transición hacia una economía sostenible sólo se producirá a través de la innovación y de la financiación de las tecnologías limpias. Este principio ha llegado a ser particularmente oportuno a partir de la creación y la madurez alcanzada por los mercados de negociación en la Unión Europea de los derechos de emisión de gases de efecto invernadero.

- Desarrollo social

Principio 6. Ejercitar los derechos correspondientes a la propiedad del capital para promover normas sólidas de RSC en las actividades a financiar.

Exposición detallada: En los últimos años, los riesgos de los negocios inherentes a cuestiones laborales han aumentado, por los impactos producidos sobre las comunidades locales y por otras cuestiones propias del “desarrollo social”. Uno de los cometidos de los inversores en acciones es proteger los rendimientos de su inversión, asegurándose de que los riesgos son gestionados con arreglo a criterios sólidos de RSC.

Principio 7. Facilitar el acceso a los mercados financieros y a los productos de gestión de riesgos, a las empresas de países en vías de desarrollo y de comunidades desfavorecidas o atrasadas.

Exposición detallada: Es fundamental, por las desigualdades globales y la inestabilidad que producen, facilitar el acceso a la financiación comercial a las economías en desarrollo y a las empresas de comunidades desfavorecidas dentro de la OCDE. Esto debe hacerse en parte para gestionar los riesgos surgidos como consecuencia del desarrollo desigual, pero lo que es más importante aún, por ser una fuente de beneficios comerciales a través de la promoción del espíritu empresarial en estas áreas.

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

- No es un código de conducta propiamente dicho, ni tampoco una enumeración de políticas, sistemas y procedimientos de gestión socialmente responsable para las empresas del sector financiero. En realidad contiene las reflexiones de expertos del sector y las conclusiones de los debates realizados en seminarios especializados. Se presentan como una propuesta dirigida a las entidades que prestan servicios financieros dentro del Reino Unido (aunque podrían ser aplicables a las de cualquier parte del mundo) para un ejercicio socialmente responsable en su negocio.

- Esta declaración fue una vía de inspiración directa para la declaración de los Principios de Ecuador que tratamos a continuación, si bien el espacio declarativo concreto de la declaración de Ecuador es más reducido que el de los Principios de Londres. De hecho, la declaración de Ecuador se centra esencialmente en la financiación responsable de los grandes proyectos de inversión (*project financing*) y, en cambio, la de Londres¹³¹ alcanzaría prácticamente a todo el negocio de las entidades financieras.

131 En las propias palabras del documento: “Como fruto de esta experiencia acometida hemos extraído un conjunto de siete Principios que proponen las condiciones a cumplir por el sistema financiero y el papel que han de desempeñar las entidades financieras que operan en él para unir la financiación con el desarrollo sostenible. La idea central que subyace es proporcionar una estructura conceptual a las entidades financieras y a los decisores financieros para identificar las innovaciones que han de introducirse en las prácticas de negocio con el fin de mejorar las actividades de financiación encauzadas hacia el desarrollo sostenible.” (2002: p. 7).

1.3. Los Principios de Ecuador: Guías para la financiación responsable de grandes proyectos de inversión

Se trata de una serie de principios que en junio 2003 adoptaron voluntariamente un conjunto de entidades financieras internacionales de primera fila. En julio 2006, se hizo una revisión de la declaración inicial.¹³²

Su finalidad es garantizar que los proyectos de inversión de cierta envergadura, para los que se solicita financiación (*Project financing*), se ajustan a unos criterios sobre evaluación y gestión de determinadas cuestiones de tipo social y ambiental¹³³. Se entiende que la financiación responsable es una condición necesaria para el desarrollo sostenible puesto que aporta mayor justificación social a la rentabilidad de los propios proyectos, reduce su riesgo político e incluso mejora la reputación de los promotores y de las propias entidades que los financian (Cornwell & Adkins, 2005).

Se busca con ello asegurar que los proyectos financiados se desarrollan de manera socialmente responsable y reflejan buenas prácticas de gestión medioambiental. Se considera que eso traerá beneficios a las propias entidades financieras, a sus clientes y a otros grupos de interés afectados por las consecuencias de tales proyectos.

Asimismo, las empresas de cualquier lugar del mundo y, en especial, de los países en desarrollo, cuando tienen en cuenta estos principios, tienen asimismo una referencia para

132 Principios de Ecuador (2006): The “Equator Principles”. A financial industry benchmark for determining, assessing and managing social & environmental risk in project financing.

133 En palabras del propio documento, en nota al Preámbulo: “El Project finance es un método de financiación en el que el prestamista se fija principalmente en los ingresos generados por un proyecto individual, como fuente de cobro y también como garantía del riesgo incurrido. Este tipo de financiación se utiliza por lo general para instalaciones de gran envergadura, complejas y de elevado importe (p.e. plantas energéticas, plantas químicas, explotaciones mineras, infraestructuras de medios de transporte, medioambientales o de telecomunicaciones). El Project finance puede consistir en la financiación de la construcción de las nuevas instalaciones o en la refinanciación de instalaciones ya construidas, con o sin nuevas mejoras de ellas. En estas operaciones, los cobros a recibir por el prestamista por lo general proceden, casi exclusivamente, de los ingresos generados por la explotación de las instalaciones financiadas (p.e. por la electricidad producida y vendida por la planta energética). El prestatario por lo general toma la forma de una “Entidad con Fines Especiales” (Special Purpose Entity) a la que no se permite desempeñar ninguna otra actividad distinta del desarrollo, la posesión y la explotación de la instalación financiada. La consecuencia de ello es que el reembolso de las deudas derivadas del préstamo depende primariamente de los flujos de caja producidos por la explotación del proyecto financiado y el valor de los activos del proyecto financiado vinculados como garantía del préstamo.”

aplicar procedimientos y normas adecuadas para evaluar posibles impactos negativos, ambientales y sociales, dentro del proceso de tramitación de las peticiones de financiación solicitadas para este tipo de proyectos.

El compromiso de las entidades financieras, al adoptar tales principios, es revisar todas las propuestas de financiación de los proyectos de inversión (*Project financing*) y no conceder préstamos a los proyectos en los que el prestatario no sea capaz de cumplir con las políticas de naturaleza social y ambiental que son propias de estos principios.

Los proyectos de financiación deben someterse a un primer proceso de análisis y escrutinio (*due diligence*) sobre un conjunto de impactos sociales y ambientales (*Environmental and social screening process*). De acuerdo con él se califican en una de las tres categorías que señala la declaración de Ecuador (Anexo I).

Después de esta primera calificación, los proyectos de las dos primeras categorías (por lo general, sólo estos) pasan a un segundo proceso de Evaluación Social y Ambiental (*Social and Environmental Assessment*), en el que se realizan observaciones a los proyectos presentados. Entonces, el prestatario o bien un experto independiente debe presentar a la entidad prestamista un Plan de Acción (*Action Plan*). En él se señalan las distintas modificaciones y los compromisos que asume el prestatario en el planteamiento final de su proyecto, en sus fases de ejecución y control de seguimiento. La entidad prestamista podría en ese momento conceder la financiación solicitada. En caso de incumplimiento del prestatario respecto de lo pactado, podría cancelarse el préstamo e incluso otras medidas (cesión, reversión, gestión o decomiso de las instalaciones) a favor del prestamista.

Como se ve, los Principios de Ecuador representan un conjunto sólido de garantías acordado por las entidades financieras. Estas se comprometen (en los proyectos de inversión de considerable envergadura) a exigir el cumplimiento de unas normas de carácter social y ambiental, después de evaluar con todo detalle cada proyecto en la tramitación de la solicitud del crédito. Así, en el caso de no quedasen garantizadas estas normas, sería motivo para rechazarlo. Pero, además, en el caso de que se concediese el crédito, se haría de acuerdo con un plan de gestión social y ambiental, y estaría sometido a una serie de compromisos asumidos

por la entidad prestataria y a un régimen de sanciones en caso de incumplimiento. Todo ello es una manifestación de conducta socialmente responsable por parte de las entidades financieras en la concesión de créditos a proyectos de inversión importantes y con posibles efectos medioambientales y sociales adversos.

En palabras de Cornwell & Adkins (2005, p.2): “Los Principios de Ecuador son en esencia un conjunto de normas de calificación o categorización, evaluación y gestión pensadas para identificar y consignar los distintos riesgos potenciales, sociales y ambientales, que pueden presentar los proyectos de inversión importantes para los que se solicita financiación”.

Las entidades bancarias se comprometen a no financiar ningún proyecto de inversión, de 10 millones de \$ como mínimo, que no cumpla con las normas definidas, salvo que exista motivo justificado para alguna desviación parcial.

De acuerdo con lo indicado, la aplicación de los Principios de Ecuador a los proyectos para los que se solicita financiación consta de las siguientes fases:

- 1) Proceso de calificación de los proyectos (escrutinio preliminar e impactos potenciales, sociales y ambientales) y clasificación dentro de las categorías A, B y C.
- 2) Evaluación social y ambiental de los proyectos de las categorías A y B. En esta fase el prestatario debe completar el documento de evaluación de los impactos sociales y ambientales (ESA) del proyecto. La entidad prestamista concede la financiación.
- 3) Plan de Acción (PA) social y ambiental para los proyectos de la categoría A y, en determinados supuestos, para los de la categoría B. En esta fase el prestatario debe ejecutar las medidas surgidas en la ESA para mitigar los impactos socioambientales. La entidad prestamista ejecuta el control de cumplimiento.
- 4) Consulta con los grupos humanos y sociales afectados por el proyecto para los de la categoría A y, en determinados supuestos, para los de la categoría B. En esta fase el

prestatario debe realizar consultas con los afectados, incluyendo los grupos nativos y las ONGs que actúan en el entorno local. Debe ofrecer información pública previa, durante un tiempo mínimo y en idioma nativo, del documento de la ESA (o un resumen de éste). La entidad prestamista debe tener evidencias de este trámite de información. Además, se precisará revisión por un experto independiente para los proyectos de cierta envergadura.

En caso de que se llegue a una resolución favorable, el contrato de préstamo debe incorporar en sus cláusulas los compromisos asumidos.

DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Las entidades financieras adheridas a los Principios de Ecuador (EPFIs), solamente concederán préstamos a los proyectos que se ajusten a los Principios 1 a 9 siguientes:

Principio 1: Revisión y calificación

Cuando se solicite financiación para un proyecto, la entidad financiera, como parte del proceso de revisión social y ambiental, y de su indagación debida (*due diligence*), calificará el proyecto según la magnitud de sus impactos y riesgos potenciales de acuerdo con los criterios de escrutinio social y ambiental establecidos por la Corporación Financiera Internacional (CFI)¹³⁴, tal como se definen en el Anexo I de estos Principios.¹³⁵

Principio 2: Evaluación social y ambiental de los proyectos

En los proyectos calificados como de Categoría A o B, el prestatario deberá someterlos a un proceso de Evaluación Social y Ambiental (ESA) para considerar, cuando sea apropiado y a satisfacción de la entidad financiera, los impactos relevantes sociales y ambientales del proyecto para el que se solicita financiación (el cual puede incluir, si es relevante, la lista de cuestiones que se exponen en el Anexo II). La Evaluación debería proponer también las medidas mitigadoras y de gestión, importantes y adecuadas a la naturaleza y a la escala del proyecto que se propone.

Principio 3: Estándares Sociales y Ambientales Aplicables

En cuanto a los Proyectos situados en países de la OCDE y los que no pertenezcan a la OCDE que no sean considerados de renta alta, de acuerdo con la base de datos del Banco Mundial, la ESA se referirá a las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (Anexo III) y a las Guías de Sectores Específicos sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad (GASS) que resultasen aplicables (Anexo IV)¹³⁶. La ESA aportará los

134 International Financial Corporation (2006)

135 Se refiere a las tres categorías posibles de proyectos que se acaban de exponer.

136 Omitimos aquí la reproducción de los Anexos III y IV.

debidos datos para la entidad financiera participante de que el proyecto cumple, o muestra una desviación justificada, con las referidas Normas de Desempeño y Guías sectoriales.

En el caso de países de la OCDE de renta alta, de acuerdo con la base de datos del Banco Mundial, el proceso y el comentario público se atenderá, o incluso podrá exceder, los requerimientos de las Normas de Desempeño y Guías sectoriales. En consecuencia, para evitar duplicidades y lograr más eficiencia en la revisión de estos proyectos por parte de las entidades financieras se acepta, como práctica sustitutiva aceptable de las Normas de Desempeño de la CFI, de las GASS y de otros requerimientos señalados en los Principios 4, 5, 6, la realización de una ESA completa y satisfactoria, con arreglo a la legislación del país OCDE de renta alta. No obstante, las entidades financieras deberán calificar y revisar estos proyectos de acuerdo con lo establecido en los Principios 1 y 2.

El proceso de la ESA en ambos casos debería tener en cuenta el cumplimiento de la legislación del país receptor del proyecto y que éste recoja debidamente las cuestiones sociales y ambientales.

Principio 4: Plan de Acción y Sistema de Gestión

Para los proyectos de las Categorías A y B situados en países que no pertenezcan a la OCDE, o que sean de la OCDE pero que no sean de renta alta según la base de datos del Banco Mundial, el prestario habrá de preparar un Plan de Acción que deberá tener en cuenta los hallazgos relevantes encontrados y deberá basarse en las conclusiones resultantes de la ESA. El Plan de Acción describirá y otorgará prioridad a las acciones encaminadas a implantar las medidas mitigadoras y las acciones correctoras y de seguimiento (*monitoring*) necesarias para gestionar los impactos y los riesgos identificados en la ESA. Los prestatarios crearán, mantendrán o establecerán un Sistema de Gestión Social y Ambiental que tenga en cuenta la gestión de estos impactos, riesgos y acciones correctoras requeridas para cumplir las leyes y disposiciones sobre cuestiones sociales y ambientales aplicables en el país receptor del proyecto y los requerimientos de las Normas de Desempeño y de las GASS que resulten aplicables, tal como vengan definidas en el Plan de Acción.

Respecto a los proyectos situados en países de la OCDE de renta alta, las entidades financieras pueden requerir el desarrollo de un Plan de Acción basado en los requerimientos legales relevantes permitidos, según como vengan definidos por la legislación del país receptor del proyecto.

Principio 5: Consultas y revelación informativa

Para los proyectos de Categoría A y para los de la Categoría B que se consideren convenientes de países no pertenecientes a la OCDE y los de países de la OCDE que no sean de renta alta según los indicadores de la base de datos del Banco Mundial, el Gobierno, el prestatario o un experto actuando en nombre de una tercera parte interesada deberán realizar consultas de forma estructurada y culturalmente apropiada sobre el proyecto¹³⁷, con las

137 Las consultas deberían ajustarse a un Plan de Consulta Pública y de Revelación Informativo preparado por las entidades financieras implicadas.

comunidades locales que pudieran resultar afectadas de modo negativo por éste. Para los proyectos que pudiesen provocar impactos adversos significativos sobre las comunidades nativas, el proceso deberá garantizar que los miembros de éstas puedan participar y expresar su opinión libre, con la debida información necesaria, fácilmente accesible y comprensible para sus miembros y previamente suministrada, como vía lógica para que las entidades financieras implicadas puedan conocer con claridad si el proyecto ha tenido en cuenta debidamente los intereses de las comunidades afectadas.

A tales efectos, el prestatario deberá poner a disposición pública, con la debida antelación, en la(s) lenguas vernáculas de las comunidades afectadas y de forma apropiada a sus culturas, la documentación de la ESA y del Plan de Acción, o bien los resúmenes no técnicos pertinentes, debiendo dejar constancia del proceso de consultas y de los acuerdos llegados en dicho proceso con las personas o grupos consultados. En el caso de aquellos proyectos con impactos sociales o ambientales adversos, éstos deberán hacerse públicos lo antes posible en el proceso de ESA y en todo caso antes de que comience la construcción del proyecto, y también se deberá proporcionar información continua sobre ello durante su ejecución.

Principio 6: Mecanismo de denuncia

Para los proyectos de Categoría A y para los de la Categoría B que se consideren convenientes de países no pertenecientes a la OCDE y los de países de la OCDE que no sean de renta alta según los indicadores de la base de datos del Banco Mundial, el Gobierno, con el fin de garantizar que la consulta, la revelación informativa y que el compromiso de las comunidades nativas continúa respecto a la construcción y explotación del proyecto, el prestatario deberá establecer un mecanismo de denuncia o de queja como parte del sistema de gestión sobre el proyecto, acomodados a la importancia de los riesgos y de los impactos adversos que pudieran derivarse de éste. Esto permitirá al prestatario recibir y facilitar la resolución de las cuestiones y denuncias formuladas por personas o grupos afectados, respecto a los efectos sociales y ambientales de la realización del proyecto. El prestatario informará a las comunidades afectadas sobre este mecanismo en el proceso de su compromiso con respecto a ellas y garantizará que ese mecanismo considerará sus peticiones o denuncias, con prontitud y transparencia, de manera adecuada a su cultura y siendo fácilmente accesible a todos los segmentos de las comunidades afectadas.

Principio 7: Revisión independiente

Para los proyectos de Categoría A y los de la Categoría B que se consideren convenientes, un experto social y ambiental independiente (no directamente asociado con el prestatario) deberá revisar la ESA, el Plan de Acción y la documentación resultante del proceso de consultas señalado con el fin de ayudar a las entidades financieras en su proceso de indagación debida (*due diligence*) y para evaluar el cumplimiento de los Principios de Ecuador.

Principio 8: Cláusulas de compromiso

Una vía de fortalecer los Principios de Ecuador radica en la incorporación de determinados compromisos en el contrato de financiación del proyecto. Para los proyectos de las Categorías A y B, el prestatario incorporará cláusulas sobre su compromiso de:

- a) cumplir con todas disposiciones legales sobre cuestiones sociales y ambientales del país receptor del proyecto y demás regulaciones o solicitudes de permisos pertinentes;
- b) cumplir el Plan de Acción (en los casos en los que éste fuese necesario) a lo largo del proceso de construcción y de explotación del proyecto en todas sus cuestiones importantes;
- c) proporcionar informes periódicos en un formato convenido con la/s entidad/es financiadora/s del proyecto (con la frecuencia que exija la magnitud de los impactos o que venga establecida por ley, aunque no inferior al año), preparados por el propio personal del prestatario o por terceros expertos en la materia, en donde:
 - se exprese el cumplimiento con los contenidos señalados en el Plan de Acción (cuando éste fuese necesario)
 - se aporte justificación sobre el cumplimiento de lo indicado en a);
- d) llegarse a la cesión, reversión, gestión o decomiso de las instalaciones del proyecto a favor del núcleo prestamista, cuando fuese aplicable y apropiado, con arreglo a lo pactado al respecto en el contrato de financiación suscrito.

Cuando el prestatario no cumpliera las cláusulas respecto a los compromisos sociales y ambientales, la institución financiera prestamista colaborará con el prestatario en la búsqueda de soluciones para que éste pueda cumplirlos hasta donde resulte factible y si éste no llegase a cumplirlos suficientemente en el periodo de gracia acordado, la institución financiera se reservaría la facultad de introducir los remedios pertinentes que considerase apropiados al caso.

Principio 9: Seguimiento e información independiente

Para garantizar el seguimiento y la información continua durante la vida del préstamo de todos los proyectos financiados de la Categoría A y de aquellos de la Categoría B para los que también resulte oportuno, la entidad financiera nombrará un experto independiente en cuestiones ambientales y/o sociales, o requerirá que el prestatario tenga expertos independientes cualificados y con experiencia para que verifiquen la información de seguimiento del proyecto, que debe ser participada a la entidad financiera.

Principio 10: Información emitida por la entidad financiera

Cada entidad financiera que adopte los Principios de Ecuador se compromete a informar públicamente, al menos con periodicidad anual, sobre los procesos de implantación de tales Principios y sobre la experiencia adquirida al respecto, guardando las oportunas cautelas sobre confidencialidad.

Renuncia:

Las entidades financieras que adoptan estos Principios los conciben como un elemento de referencia para el sector financiero para el desarrollo individual por cada una de ellas de políticas, procedimientos y prácticas internas sobre cuestiones sociales y ambientales. En cuanto a políticas internas, estos Principios no crean derechos ni obligaciones para ninguna persona, ni pública ni privada. Las instituciones adoptan y ponen en práctica estos Principios de modo voluntario e independiente, renunciando a recurrir a la Corporación Financiera Internacional ni al Banco Mundial.

CALIFICACIÓN DE LOS PROYECTOS (Anexo I)

Las entidades financieras, como parte de su revisión de los impactos sociales y ambientales esperados de los proyectos, utilizan un sistema de calificación social y ambiental, basado los criterios sociales y ambientales de escrutinio utilizados por la Corporación Financiera Internacional, para reflejar la magnitud de los impactos apreciados como resultado de este proceso de evaluación. Se distinguen las siguientes categorías de proyectos:

CATEGORIA A: Proyectos que pueden tener potencialmente unos impactos sociales y ambientales notablemente adversos que sean diferentes, irreversibles o sin precedentes.

CATEGORIA B: Proyectos que pueden tener potencialmente unos impactos sociales y ambientales limitadamente adversos que sean pocos en número, generalmente propios del lugar, en gran medida reversibles y con disposición a ceder a través de medidas mitigadoras.

CATEGORIA C: Proyectos que no producen impactos sociales o ambientales, o que los producen en cuantía mínima.

RELACION ILUSTRATIVA DE CUESTIONES POTENCIALES SOCIALES Y AMBIENTALES QUE DEBERÍAN SER CONSIDERADAS A EFECTOS DEL INFORME DEL PROCESO DE EVALUACION SOCIAL Y AMBIENTAL (ESA) (Anexo II)

En el contexto del negocio correspondiente al proyecto, cuando sea aplicable, el informe sobre la ESA debería considerar las siguientes cuestiones:

- a) evaluación de las condiciones básicas sociales y ambientales.
- b) consideración de las alternativas preferibles y factibles en lo social y lo ambiental.
- c) exigencias de acuerdo con las leyes y reglamentos del país receptor y con los tratados y acuerdos internacionales aplicables.
- d) protección de los derechos humanos, de la salud y seguridad de la comunidad (incluyendo los riesgos, impactos y utilización de la seguridad personal en la gestión del proyecto).
- e) protección de la propiedad y patrimonio cultural.
- f) protección y conservación de la biodiversidad, incluyendo las especies en peligro y los ecosistemas sensibles en hábitats naturales y críticos e identificación de áreas legalmente protegidas.
- g) desarrollo sostenible y utilización de recursos naturales renovables (incluida la gestión sostenible de los recursos a través sistemas adecuados de certificación independientes).
- h) utilización y gestión de sustancias peligrosas.
- i) evaluación y gestión de riesgos o contingencias importantes.
- j) cuestiones laborales (incluidas las cuatro normas laborales básicas) y sobre salud y seguridad laboral.
- k) prevención de incendios y seguridad vital.
- l) impactos socioeconómicos.
- m) adquisición de tierras y reasentamiento involuntario.
- n) impactos sobre las comunidades afectadas y sobre grupos discapacitados o vulnerables.
- o) impactos sobre las personas y las comunidades nativas, así como sobre sus sistemas culturales y valores propios.
- p) impactos acumulados de los proyectos existentes, de los proyectos propuestos y de los proyectos futuros previsibles.
- q) consulta y participación de las partes afectadas en el diseño, revisión y puesta en marcha del proyecto.
- r) producción eficiente, entrega y utilización de energía.
- s) prevención de la contaminación y minimización de los residuos, controles de contaminación (vertidos de líquidos y emisiones de gases).

Nota: La lista señalada es sólo a título ilustrativo. El proceso de la ESA de cada proyecto puede identificar o no todas las cuestiones indicadas, o no ser relevante para todos los proyectos.

En suma, los rasgos distintivos básicos de esta declaración serían:

- Se trata de un acuerdo entre instituciones financieras privadas, de primera fila internacional, para mantener una actuación uniforme. Se plasma en unos principios que establecen unos compromisos comunes para todas las entidades sobre los criterios económicos, sociales y ambientales que deben exigirse a los proyectos de inversión de gran envergadura para los que se solicita financiación.

- También la gestión interna de las instituciones financieras en estos proyectos responde a estructura común para todas ellas, aunque estos principios no crean derechos ni obligaciones a ninguna entidad.

Para concluir, debe señalarse que las principales entidades bancarias de dimensión internacional han decidido poner en práctica los Principios de Ecuador en sus operaciones de *Project Finance* de forma voluntaria, sin recurrir a la CFI ni al Banco Mundial. Sin embargo, en trabajos de investigación llevados a cabo por la organización Banktrack sobre el cumplimiento efectivo de los compromisos se reveló que existía bastante incumplimiento por parte de las entidades bancarias en diferentes puntos de los Principios de Ecuador, de modo especial en las cuestiones de revelación informativa y transparente, indicadas en el Principio 10.(Banktrack, 2005 y 2007a).

1.4. Suplementos de la Global Reporting Initiative para el sector de servicios financieros

El pronunciamiento principal de la GRI sobre la presentación de información referente a la actuación económica, ambiental y social de las empresas (Memoria de Sostenibilidad), como se ha visto al extractar los puntos básicos de este modelo de RSC, son las Sustainability Reporting Guidelines, conocidas como Guías (G3)¹³⁸.

138 Capítulo 2, apartado 2.8. de este trabajo.

Sus contenidos, entre ellos la batería de indicadores de actuación empresarial, son aplicables a todo tipo de empresas de cualquier lugar, tamaño y sector de actividad.

Los indicadores (económicos, ambientales y sociales) de las Guías GRI son de naturaleza genérica y no permiten captar todos los aspectos concretos de RSC en los diferentes sectores de actividad de las empresas. Por esa razón, se complementa la batería de indicadores generales, con un conjunto de indicadores específicos propios de cada sector. Esto está siendo desarrollado por la GRI a través de suplementos sectoriales, en donde se incorporan una serie de indicadores específicos adaptados a las características de las empresas de cada sector. Esto quiere decir que las empresas tendrían que aplicar los indicadores genéricos de las Guías y, además los indicadores específicos que figuren en el suplemento de su sector.

Es lo que ocurre en las empresas de servicios financieros, donde existe un suplemento de la GRI publicado en el 2008¹³⁹, aplicable a este sector¹⁴⁰. Los indicadores específicos de esos suplementos, una vez aprobados, tendrían que ser declarados en los Informes de Sostenibilidad de las entidades, además de los indicadores genéricos de las Guías.

En realidad, el Suplemento es un texto refundido de la Guía genérica (G3). Mantiene la misma estructura y los mismos contenidos. Pero se añaden indicadores particulares aplicables exclusivamente a este tipo de empresas o bien se incluyen determinados comentarios sobre algunos puntos tratados a la Guía genérica (G3). Sirven para explicar el texto general por causa de las características propias de la actividad bancaria.

El resumen de contenidos específicos del Suplemento con respecto al texto de la Guía general (G3) se muestran en las siguientes tablas, en donde se pueden observar cuestiones de revelación informativa que debe seguir la empresa (*Management Approach*) e indicadores del desempeño de RSC propios de las actividades del sector financiero. Todo ello se contiene en la exigencia adicional para este sector de 16 puntos informativos, identificados como FS.

139 Elaborado por la propia GRI en colaboración con UNEP-FI, Innovative Financing for Sustainability.

140 Compuesto por estas cuatro categorías o segmentos de negocio: a) banca comercial o minorista; b) banca de empresas; c) gestión de patrimonios; d) seguros y fondos de pensiones. El propio suplemento define con detalle cada uno de estos segmentos.

Asimismo, se añaden comentarios específicos sobre ciertos contenidos de la G3 para su adaptación al sector financiero.

I) Puntos informativos adicionales

Impactos de Productos y Servicios

SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS. REVELACIONES INFORMATIVAS ESPECÍFICAS SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

ASPECTO	REVELACIÓN INFORMATIVA
Cartera de producto	FS1. Políticas con componentes sociales y ambientales específicos, aplicables a las distintas líneas de negocio
	FS2. Procedimientos para evaluar y auscultar los riesgos sociales y ambientales aplicables a las distintas líneas de negocio
	FS3. Procesos para controlar la implantación y el cumplimiento por parte de los clientes con los requerimientos sociales y ambientales establecidos en los convenios o en los contratos de las correspondientes transacciones
	FS4. Proceso(s) para mejorar las competencias de los empleados para implantar las Políticas y procedimientos sociales y ambientales en su aplicación a las distintas líneas de negocio
	FS5. Interacciones con los clientes/entidades en las que se invierte/cosocios de negocios con respecto a riesgos y oportunidades sociales y ambientales

SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS. INDICADORES ESPECIFICOS DE DESEMPEÑO

ASPECTO	REVELACIÓN INFORMATIVA
Cartera de productos	FS6. Porcentaje de la cartera por líneas de negocio por regiones, por tamaños (microempresas/pymes/grandes) y por sectores
	FS7. Importe monetario de los productos y servicios concebidos para producir un determinado beneficio social por cada línea de negocio desglosado por finalidad
	FS8. Importe monetario de los productos y servicios concebidos para producir un determinado beneficio ambiental por cada línea de negocio desglosado por finalidad

Auditoría	FS9. Alcance y frecuencia de las auditorías para evaluar la implantación de las políticas sociales y ambientales y los procedimientos de evaluación de riesgos
Propiedad activa	FS10. Porcentaje y número de compañías incluidas en la cartera de las entidades con las que la empresa informante ha interactuado en cuestiones sociales o ambientales FS11. Porcentaje de activos sujetos a evaluación o escrutinio, positivo o negativo, respecto a desempeño social o ambiental FS12. Política de voto aplicada con relación a cuestiones sociales o ambientales en cuanto a las acciones sobre las que la empresa informante detenta derecho de voto o asesora sobre el voto

SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS. INDICADORES ESPECIFICOS DE DESEMPEÑO SOCIAL SOBRE RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS

ASPECTO	REVELACIÓN INFORMATIVA
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	
Comunidad	FS13 Puntos de acceso en espacios poco poblados o económicamente retrasados. FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas discapacitadas

SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS. REVELACIONES INFORMATIVAS ESPECÍFICAS SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

ASPECTO	REVELACIÓN INFORMATIVA
REVELACIÓN INFORMATIVA SOBRE RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS	
Etiquetado de productos y servicios financieros	FS15 Políticas para el diseño y la venta justa de productos y servicios financieros

SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS. INDICADORES ESPECIFICOS DE DESEMPEÑO SOBRE RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS

ASPECTO	REVELACIÓN INFORMATIVA
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOBRE RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS	
Etiquetado de productos y servicios financieros	FS.16 Iniciativas para fortalecerla literalidad financiera por tipo de beneficiario

II. Comentarios sobre contenidos de la Guía general G3 aplicables específicamente al sector de servicios financieros

- Sobre adaptación de ciertos indicadores de desempeño de la G3

En concreto, el Suplemento describe la adaptación de los siguientes indicadores:

1) Del indicador sobre Desempeño Económico EC1 que define el valor económico directo generado y distribuido por una empresa.

En el caso de las entidades financieras “se deberían incluir y valorar las partidas correspondientes a sus programas de inversión en la comunidad utilizando la metodología de cómputo que se indica. En este indicador de distribución de valor, solamente deben incluirse aquellos conceptos que proporcionen un beneficio claro para la comunidad en su más amplio sentido. Las partidas o conceptos deberían ser valorados al coste soportado por la compañía.

Además, las entidades financieras deberían mostrar un desglose de sus inversiones en la comunidad por temas o materias (p.e. actividades artísticas, educativas, etc.) y establecer su contribución financiera en un porcentaje calculado sobre la cifra de beneficios antes de impuestos. Para favorecer la comprensión y comparación de las cifras, asimismo se debería mostrar un desglose de éstas por espacios geográficos (tales como regiones principales), por naturaleza de la contribución realizada (dinero, tiempo, en especie y costes de gestión) y por motivación.

2) De indicadores sobre Desempeño Ambiental relativos a emisiones, flujos y residuos:

- del indicador EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, por peso:

“El término “indirecto” se utiliza según la definición sobre directo e indirecto que figura en el Protocolo WRI-WBCSD sobre GHG.¹⁴¹

Las entidades financieras deberían estimar las emisiones de GEI resultantes de sus viajes por actividades de negocio, cuando éstas representasen un componente importante de su impacto directo. Tal estimación debería incluir los viajes realizados en representación de la entidad o utilizando sus medios de transporte, así como la utilización de servicios externos de correo.

La entidad financiera debería verificar si el servicio externo de correo está computando sus propias emisiones de GEI para evitar la duplicidad de cómputo.

Si la entidad financiera realizara la estimación de las emisiones de GEI relativas a su cartera de participaciones financieras, las cifras de tal estimación deberían mostrarse por separado en la información de los datos requeridos por el indicador EN16.

- del indicador EN22. Peso total de los residuos, por clases y destinos:

Las clases primarias de flujos de residuos para la mayoría de las entidades financieras deberían ser papel y residuos de productos IT.

3) Del indicador sobre Derechos Humanos. Prácticas de inversión y de abastecimientos HR 1, sobre el porcentaje y número total de convenios de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que se hayan sometido a un proceso de verificación sobre el respeto de derechos humanos:

En las entidades financieras a estos efectos se entiende por “convenios de inversión” la serie de convenios de financiación normales: préstamos, contratos de garantía de emisión de empréstitos o de aseguramiento.

En cuanto a activos administrados, habrá que mostrar el indicador FS11, si existe cláusula que requiera un proceso de verificación sobre respeto de los derechos humanos.

Las políticas y procedimientos que tratan explícitamente de derechos humanos se refieren a las revelaciones informativas exigidas en FS1, FS2 y FS3.

141 Green House Gases (gases de efecto invernadero – GEI).

- Sobre revelaciones informativas propias del “Enfoque de Gestión” (EG)

1) Relativas al Desempeño Económico

Las revelaciones informativas sobre EG deberían incluir una explicación de la inversión de la empresa en la comunidad junto, junto con datos y los comentarios correspondientes (requeridos según el comentario específico dado para el indicador EC1 y otros comentarios). Se deberían identificar elementos de esta estrategia referidos a:

- objetivos de negocio en inversiones en la comunidad por tipos de éstas
- beneficios que se espera lograr para la comunidad receptora y para la entidad financiera
- resultados deseados/esperados en la actividad de inversión en la comunidad
- identificación y gestión de actividades de inversión en la comunidad
- evaluación de los resultados y su importe monetario.

2) Relativas a salud y seguridad laboral: comentarios de EG sobre prácticas laborales y trabajo decoroso

Las entidades financieras deberían revelar sus prácticas para evitar las amenazas y la violencia contra los empleados, sus familias o los miembros de la comunidad que pudieran darse, por ejemplo: las agresiones por parte de clientes (verbales, físicas u otras), los atracos a bancos (p.e. secuestros), las consecuencias de exigencias legales de proporcionar información sobre actividades de tipo penal (p.e. blanqueo de dinero, terrorismo...). Estas prácticas incluyen programas de educación, entrenamiento, asesoría, prevención y control de riesgos.

En suma, los rasgos distintivos de esta declaración son:

- Los indicadores propuestos por GRI para las entidades financieras están orientados a ofrecer información pública de RSC, complementando los contenidos genéricos de las guías GRI.
- Es una declaración aplicable a cualquier empresa dentro del sector financiero, aunque su aplicación normal se realizará en las grandes compañías cotizadas.
- Cubre los impactos económicos, sociales y ambientales de la operatoria interna de estas compañías, así como también los indirectos que se derivan de los distintos productos y servicios realizados con sus clientes.

- La mayor parte de los indicadores propuestos son de carácter cuantitativo. Tienen un alto grado de legitimación por ser una institución promovida desde la ONU, aunque formalmente sea una institución privada, e igualmente porque en su elaboración participan grupos de trabajo formados por expertos procedentes de numerosos países, con distintas experiencias sobre cada área temática (académicos, mundo empresarial, asociaciones del mundo laboral, consultores y auditores, miembros de instituciones civiles vinculadas a cuestiones de RSC o de instancias políticas).

- Es el principal referente mundial de la información sobre RSC, si bien en el caso de las entidades financieras los indicadores genéricos y específicos del modelo GRI constituyen normalmente una parte del Informe general que suelen presentar las compañías bancarias de dimensión mundial.

1.5. Transparency International: Principios de empresa para evitar los sobornos

Iniciativa promovida por Transparency International en cooperación con Social Accountability International. Está orientada a prevenir cualquier manifestación de soborno, en un sentido muy amplio, dentro de las empresas en el ejercicio de sus actividades de negocio. La iniciativa quedó plasma en la declaración aprobada en 2003 con la denominación original de “Business Principles for Countering Bribery”¹⁴², tratándose de un pronunciamiento de adhesión voluntaria por parte de las empresas. Los contenidos pueden considerarse una referencia valiosa para que las empresas puedan establecer sus propios sistemas de gestión interna para evitar cualquier actividad de corrupción por parte de sus empleados de cualquier categoría o función.

Hay que advertir que no es un documento pensado para detectar prácticas de soborno dentro de las entidades financieras, sino que es de carácter general y va dirigido a cualquier empresa. Ahora bien, como el sector financiero y bancario se presta bien a estas prácticas irregulares,

142 Se inspiran en la United Nations Convention Against Corruption (2003).

incluimos esta declaración dentro de los pronunciamientos institucionales sobre la RSC de este sector.

El documento comienza formulando dos Principios muy generales, que representan dos normas morales que las empresas se comprometen a asumir en sus actividades mercantiles para evitar cualquier práctica de soborno. En definitiva es un compromiso de las empresas con los valores de la integridad, la transparencia y la responsabilidad en todos los ámbitos de su gestión y por parte de todos sus empleados.

Principios para combatir los sobornos

1. La empresa deberá prohibir cualquier práctica de soborno, directa o indirecta.
2. La empresa deberá comprometerse a implantar un Programa para evitar cualquier práctica de soborno.

Pero más importante aún que los dos Principios señalados, es que en el documento se habla de crear una cultura interna dentro de la empresa, basada en la confianza y la lealtad, con “tolerancia cero” frente al soborno. Eso exige introducir medidas concretas para propiciar este clima y controlar su eficacia en la lucha contra la corrupción dentro de la organización. El documento habla, en suma, del diseño y puesta en práctica dentro de las empresas de programas antisobornos, que incluyan una serie de políticas, acciones formativas, guías, controles, etc. como garantía de un combate eficaz contra la corrupción.

Como consecuencia de los dos Principios generales se define una estructura mínima de buenas prácticas de empresa y una estrategia de gestión contra los riesgos de sobornos que ayuden a las empresas a:

- eliminar los sobornos
- demostrar el compromiso de la empresa para evitar los sobornos
- realizar una contribución positiva para mejorar los niveles de integridad, transparencia y de actuación responsable en cualquier lugar en el que realice actividades de negocio.

La eficacia en la lucha contra el soborno se basa en un Programa de gestión específico, dirigido a combatir este riesgo utilizando una serie de controles para detectar cualquier actividad ilícita por parte de cualquier miembro de la empresa.

Se pretende que el Programa cubra las distintas áreas del negocio, sobre todo, las más proclives a posibles sobornos. Además, que se elabore de acuerdo con los representantes de los empleados, debiendo ser comunicada la voluntad de la empresa (plasmada en las medidas o controles establecidos en el Programa, encaminados a prevenir y combatir las prácticas ilícitas) a las principales partes interesadas o entidades con las que se relaciona.

En el Programa de medidas y controles contra los sobornos se busca que estén tratadas las formas más comunes de estas conductas ilícitas. La declaración enumera varias modalidades de corrupción, señalando una norma de comportamiento que debe asumir la empresa con respecto a cada una de ellas. Obviamente esto no significa que lo declarado expresamente en el documento agote las medidas a tomar para impedir la aparición de corruptelas más o menos graves:

a) Sobornos

- La empresa debe prohibir la oferta o aceptación de cualquier tipo de soborno, como las comisiones sobre contratos firmados de cualquier naturaleza, la utilización de otras vías que proporcionen beneficios impropios al personal de sus clientes, proveedores, intermediarios, comisionistas, contratistas o a empleados de cualquier entidad implicada en esas relaciones mercantiles, incluidos los funcionarios y el personal de las Administraciones públicas.

- La empresa debería igualmente prohibir a sus propios empleados de cualquier nivel concertar o recibir cualquier tipo de soborno de sus clientes o proveedores, intermediarios, comisionistas, contratistas, o de empleados de cualquier entidad o de funcionarios o políticos, para sí o para miembros de su familia, amigos, socios o conocidos.

b) Contribuciones a personas o entes políticos

- La empresa, sus empleados y agentes intermediarios, no deben ofrecer, ni directa ni indirectamente, contribuciones (“comisiones”) a partidos políticos, a organizaciones o personas vinculadas con el mundo de la política, con el fin de obtener ventajas en sus operaciones de negocios.

- La empresa además debe revelar de forma expresa en sus informes financieros o de otro tipo (p.e. Informes de RSC) todas las contribuciones realizadas a personas u organizaciones del mundo de la política.

c) Contribuciones en apariencia a fines benéficos o a actividades de patrocinio

- La empresa debe garantizar y asegurarse de que las contribuciones que realice con fines benéficos o para patrocinar actividades científicas, culturales, artísticas, deportivas, etc. no son “tapaderas“ que encubran situaciones efectivas de sobornos o corrupción.

- La empresa además debe revelar de forma expresa en sus informes financieros o de otro tipo (p.e. Informes de RSC) todas sus contribuciones a actividades benéficas y de patrocinio con suficiente detalle.

d) Pagos para facilitar o impulsar gestiones en favor de la empresa

- La empresa debe identificar y eliminar los pagos a empleados de organismos públicos o privados para facilitar, agilizar u obtener trato de favor para la obtención de determinadas autorizaciones.

e) Entrega de regalos, invitaciones para recibir servicios o asumir gastos ajenos

- La empresa debe prohibir dar a terceros (o que su personal reciba de terceros) regalos, estancias y otros servicios pagados, cuando esto se haga para facilitar transacciones comerciales y no sean gastos razonables y de buena fe.

Esta relación de mandatos concretos que se exponen en la declaración contra las actividades de soborno empresarial debe articularse dentro de los Programas de gestión diseñados para la prevención de las prácticas ilícitas a través de un conjunto de medidas concretas que permitan conseguir los objetivos señalados. Igualmente se debería entrenar debidamente al personal encargado de realizar las verificaciones pertinentes y asimismo se debería concienciar al personal de la voluntad que tiene la empresa en ese sentido y poner en su conocimiento los programas de control que tiene en funcionamiento para erradicar cualquier modalidad de soborno, del tipo de las que aquí se han indicado o similares. En ese sentido, el documento enumera una serie de exigencias para la implantación eficaz de un Programa de esa naturaleza:

I) Organización y responsabilidad

- El Programa debe ser autorizado en último término por el Consejo de Administración o por la Alta Dirección de la empresa, y el diseño de sus medidas debe atenerse a la declaración que estamos comentando (Principios de

Empresa para Evitar los Sobornos), asignando los recursos materiales, humanos, de organización y dirección necesarios para la implantar y conseguir los objetivos.

- El Director o Gerente principal de la empresa debe asumir la responsabilidad de ejecutar los contenidos del Programa con autoridad para garantizar su ejecución.

- Todo el personal de la empresa, incluido el encargado de ejecutar sus contenidos, deben comprometerse con la puesta en práctica de los contenidos de la declaración.

II) La empresa debe aplicar los contenidos de su Programa a sus relaciones mercantiles con cualquier persona o entidad externa, incluyendo las sociedades de su grupo en cualquiera de sus formas de control o de participación en negocios conjuntos.¹⁴³

III) Recursos humanos

- El reclutamiento, promoción, formación y la evaluación y reconocimiento del desempeño debe reflejar el compromiso de la empresa con el Programa.

- Las políticas y prácticas sobre recursos humanos relevantes dentro del Programa deben ser consensuadas con los empleados y con los representantes sindicales de la empresa.

- La empresa debe dejar claro que ningún empleado sufrirá ningún tipo de castigo, represalia ni consecuencia adversa por negarse a pagar sobornos, aunque su negativa originase posibles pérdidas en el negocio.

- La empresa deberá establecer sanciones para las violaciones de los contenidos del Programa aceptado.

IV) Formación sobre el Programa

- El personal directivo, empleados y agentes al servicio de la empresa deben recibir formación sobre el sentido y los contenidos concretos previstos en el Programa.

143 El documento (Transparency, 2003: p.9) enumera una serie de medidas concretas para la consecución eficaz del objetivo general perseguido de prevenir y detectar cualquier situación de soborno en la empresa, con respecto a los distintos tipos de agentes con los que se relaciona (empresas del grupo, agentes comerciales o de otro tipo nombrados por la empresa; contratistas y proveedores) que no consideramos necesario reproducir aquí

- Si es oportuno, se deberían explicar a los proveedores y contratistas con los que opera la empresa los contenidos y las consecuencias de la contratación, de acuerdo con los objetivos señalados en el Programa.

V) Formulación de sospechas o búsqueda de guía

- La eficacia del Programa descansa en que se denuncie, tan pronto como sea posible, por parte de cualquier empleado o tercero, cualquier violación de los contenidos del Programa. Con tal fin, la empresa debe tener canales abiertos, con discreción asegurada, para que cualquier empleado o tercero pueda hacer llegar denuncias sobre sospechas o violaciones de cualquier medida prevista en el Programa.

- Estos canales también podrían utilizarse por los empleados o por terceros para solicitar consejos sobre cómo actuar en determinada circunstancia, y para sugerir mejoras en los contenidos o en las pruebas de cumplimiento del Programa. Para facilitar la actuación de los empleados o terceros ante situaciones de este tipo, la empresa debe preparar unas guías prácticas sobre cómo actuar ante casos concretos.

VI) Comunicación

- La empresa debe difundir de modo eficaz, tanto interna como externamente, los contenidos de su Programa contra sobornos.

- En su caso, también debe revelar públicamente los mecanismos de gestión que utiliza para combatir las prácticas de soborno.

- La empresa debe estar abierta a recibir informaciones sobre el Programa de terceras partes relevantes.

VII) Controles y auditorías internas

- La empresa debe tener libros y registros contables fiables, con la correspondiente documentación soporte, a efectos de inspección. No deberá mantener dobles contabilidades.

- La empresa debe establecer mecanismos internos de *feedback* y otros procedimientos para la mejora del Programa.

- La empresa debe someter sus sistemas de control interno y, sobre todo, sus registros y documentos contables a auditorías que refuercen la garantía de que está actuando de forma eficaz contra posibles prácticas de soborno.

VIII) Seguimiento y revisión del Programa

- La gestión de la empresa debe vigilar el cumplimiento del Programa, revisando periódicamente su adecuación y eficacia e implantando las mejoras que se consideren oportunas. Deberá comunicar al Comité de Auditoría o al Consejo de Administración, de forma periódica, los resultados de la revisión del Programa.
- El Comité de Auditoría o el Consejo de Administración debe efectuar una evaluación independiente sobre la adecuación del Programa, mostrando sus principales hallazgos dentro del Informe Anual dirigido a los accionistas de la empresa.

Como puede observarse, la declaración es idealista por su intento de combatir el soborno dentro de las empresas. Pretende implantar medidas contra conductas ilícitas, que están en el polo opuesto de la responsabilidad social y el comportamiento ético.

Por otra parte, en esta declaración sólo se tratan los actos de soborno en los que participan las entidades financieras, concretamente su personal y terceros como consecuencia de la propia gestión del negocio. Así, la declaración pretende impedir que se soborne a terceras personas para favorecer a la empresa, y también, a la inversa, que terceras personas para conseguir ventajas sobornen a empleados de la entidad financiera. No se contemplan en la declaración otras situaciones, en las que las entidades bancarias pueden colaborar, a veces de manera muy importante aunque sea de forma pasiva, con determinados clientes en sus actividades ilícitas (tráfico de drogas, terrorismo, etc.). En este sentido, la banca tiene que colaborar con los Estados denunciando estas prácticas sin escudarse en el secreto bancario, lo mismo que en el blanqueo de capitales, del que se habla después.

En suma, los rasgos distintivos de esta declaración son:

- Viene a ser un código voluntario de conducta ética y socialmente responsable para las entidades financieras en la lucha contra cualquier forma de soborno y de corrupción en el desarrollo de las operaciones del negocio. Favorece la cooperación con las autoridades en esta lucha, mediante la denuncia de cualquier sospecha de prácticas ilícitas por parte de sus clientes.

- Además de ser un código de conducta, también significa adoptar un sistema de gestión interna específicamente diseñado para prevenir, detectar y, en su caso denunciar las prácticas ilícitas. Incluye, además, la formación y difusión de esa cultura entre el personal de las entidades financieras.

- Incluso también señala el deber de suministrar información pública clara y suficiente sobre las contribuciones que realizan las entidades financieras a finalidades benéficas o de patrocinio como garantía de transparencia, mostrando así que no encubren prácticas de corrupción o soborno.

- Tiene un carácter moral para las entidades financieras a las que va dirigida la declaración y goza de prestigio, pues aunque la declaración no proviene de ninguna institución pública (internacional o nacional), sí procede de un organismo de gran relevancia que actúa en favor de las prácticas lícitas.

1.6. Declaraciones sobre principios y procedimientos dirigidos a las entidades financieras para combatir actividades ilícitas

El blanqueo de dinero y la financiación de grupos terroristas son delitos perseguidos en los Estados democráticos. A menudo estas actividades ilícitas se realizan mediante operaciones bancarias enmascaradas, que generan dinero en cuentas bancarias. Hay lógicamente gran sensibilidad social contra estas prácticas y, como consecuencia, se procura que para detectar estas actividades ilícitas, existan controles eficaces en los movimientos de dinero.

Las entidades bancarias y financieras es fundamental que tengan una actitud de colaboración total con las autoridades de los Estados en la lucha contra estos delitos. Esa actitud forma parte de su comportamiento socialmente responsable. Se necesita además que exista un conjunto de normas de actuación dentro de los sistemas de gestión de la banca así como mecanismos de detección, seguimiento y revelación que se deriven de esas normas.

Hoy ya se cuenta con un movimiento organizado a escala internacional, al que se deben determinados pronunciamientos. En ellos se exponen sobre todo recomendaciones, principios y normas de actuación a seguir por las entidades financieras en la lucha contra estos delitos.

El proceso se inició con iniciativas individuales en algunas entidades financieras, preferentemente en USA. Se trataba entonces de que realizasen algunas prácticas del tipo “conocer al cliente” o de “indagación debida sobre los clientes” (*due diligence*). Estas iniciativas además de ser individuales estaban descoordinadas. Así, restaban eficacia al proceso, que naturalmente requiere, para ser eficaz, que haya acuerdo en las conductas de las distintas entidades bancarias, incluso a escala internacional.

A finales de los años 80 del siglo pasado cobra importancia la idea de prevenir las actividades ilícitas, de forma organizada y coordinada a escala internacional, sobre todo, por sospechas de que algunas operaciones bancarias podían encubrir blanqueo de dinero o financiación del terrorismo. Surgen así dos iniciativas sucesivas y paralelas orientadas a la misma finalidad.¹⁴⁴

En síntesis, estas iniciativas establecen una serie de controles para que las entidades bancarias puedan detectar y denunciar estas prácticas ilícitas. Las principales declaraciones promulgadas, de las que aquí ofrecemos una síntesis, por estas dos iniciativas son: 1) Grupo de trabajo: Financial Action Task Force (FATF), también conocido bajo las siglas (GAFI) o Groupe d'Action Financière; 2) Grupo Wolfsberg.

- Las recomendaciones (FATF- GAFI) sobre blanqueo de dinero y sobre financiación del terrorismo¹⁴⁵

Grupo de trabajo intergubernamental constituido dentro de la OCDE encargado de fijar normas para combatir el blanqueo de dinero a través de operaciones con las entidades financieras. Este grupo emitió su primera declaración en 1990. Está compuesta por 40 Recomendaciones

17. Una buena síntesis de la evolución de este proceso, que se muestra en esas dos iniciativas que abordamos aquí, puede verse en (Pieth & Aiolfi, 2003).

145 Se ofrece tan sólo un resumen del texto completo.

dirigidas a los Gobiernos nacionales¹⁴⁶. En 1998 se hizo una primera revisión de las 40 Recomendaciones y en 2003 se hizo una segunda revisión donde aparecían las 40 Recomendaciones dirigidas a las operaciones de blanqueo de dinero, además de otras 9 Recomendaciones especiales dirigidas hacia las operaciones de financiación del terrorismo. Con ello se extendió el alcance del documento.

Este pronunciamiento tiene un importante respaldo internacional, al estar aceptado por más de un centenar de Estados nacionales y también por el Fondo Monetario Internacional y por el Banco Mundial.

Las Cuarenta Recomendaciones sobre blanqueo de dinero¹⁴⁷

A. SISTEMAS LEGALES

Alcance del delito sobre blanqueo de dinero

1. Los Estados deben penalizar el blanqueo de dinero de acuerdo con las Convenciones de la ONU (Viena y Palermo) contra el tráfico de drogas y contra el crimen organizado internacional.
2. Los Estados deben garantizar:
 - a) que la intencionalidad y el conocimiento exigible para probar el delito de blanqueo de dinero son consistentes con lo requerido por los referidos Convenios internacionales sobre la materia (Viena y Palermo);
 - b) que las responsabilidades penales, civiles o administrativas deben aplicarse a todo tipo de personas físicas o jurídicas.

Medidas provisionales y confiscación

3. Los Estados deben adoptar medidas similares a las previstas en las citadas Convenciones de la ONU, incluyendo medidas legales para confiscar los bienes y rendimientos procedentes del blanqueo de dinero y demás delitos relacionados.

146 Un precedente importante en esta misma dirección sería (Bank for International Settlements, 1988).

147 FATF-GAFI (2003). Financial Action Task Force on Money Laundering. The Forty Recommendations.

B. MEDIDAS A TOMAR POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y NO FINANCIERAS, EMPRESAS Y PROFESIONES PARA PREVENIR EL BLANQUEO DE DINERO Y LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

4. Los Estados deben garantizar que las leyes de secreto bancario no impidan la implantación de las Recomendaciones FATF.

Indagación debida (due diligence) y registro contable de las operaciones de los clientes

5. Las instituciones financieras no deben llevar cuentas anónimas o con nombres ficticios.

Deben realizar la debida indagación de sus clientes (verificación de su identidad) al establecer relaciones comerciales, al realizar cualquier operación aislada con ellos a partir de cierta cuantía o si fuesen transferencias electrónicas en las circunstancias previstas por la Recomendación especial VII, cuando existan sospechas de que se trate de blanqueo de dinero o de financiación del terrorismo, o se tengan dudas sobre la veracidad o los datos que se tengan del cliente

La Recomendación enuncia una serie de datos que hay que comprobar en el proceso de “indagación debida sobre clientes”. Pueden derivarse de ella determinadas consecuencias, en caso de que los resultados no sean satisfactorios, como no abrir la cuenta bancaria, no iniciar relaciones comerciales, terminar las iniciadas, e incluso la posibilidad de redactar un informe de transacciones sospechosas sobre el cliente. Todas estas indagaciones deberán practicarse, en tiempo y forma, con los nuevos clientes e incluso con los clientes actuales, si plantean cuestiones de importancia o riesgo.

6. Para las personas con relevancia política, además de las medidas normales de “indagación debida sobre clientes” se debería:
 - a) aplicar sistemas de gestión de riesgos para determinar si el cliente es una persona de tal característica;
 - b) obtener autorización de un cargo gerencial para realizar operaciones comerciales con esa persona;
 - c) cerciorarse debidamente de la fuente de la que procede el patrimonio o los fondos;
 - d) realizar un seguimiento profundo continuo de la relación con el cliente.

7. En el caso de relaciones con bancos corresponsales u otras instituciones financieras transfronterizas u otras instituciones financieras, además de las medidas de “indagación debida sobre clientes”, se debería:
- a) obtener información suficiente sobre si tales personas reúnen las condiciones, tienen la reputación requerida y si están sometidas a procesos de supervisión de calidad y si han estado sometidas previamente a investigaciones o a sanciones sobre operaciones de blanqueo de dinero o de financiación al terrorismo;
 - b) evaluar los mecanismos que tienen en funcionamiento en materia de control sobre blanqueo de dinero o financiación al terrorismo;
 - c) obtener autorización gerencial antes de establecer relaciones como nuevos corresponsales;
 - d) fijar de manera documental las responsabilidades respectivas de cada parte;
 - e) para que pueda utilizarse la fórmula de “abonable en cuentas”, el banco corresponsal tendrá que realizar las prácticas de identificación y de “indagación debida” sobre el cliente y ser capaz de suministrar sus datos de identificación.
8. Las instituciones financieras deberían prestar especial atención a las amenazas sobre blanqueo de dinero que pueden surgir de las nuevas tecnologías si favoreciesen el anonimato y tomar medidas, si fuese necesario, para impedir su utilización en el funcionamiento de los mecanismos operativos creados para prevenir el blanqueo de dinero.
9. Los Estados pueden permitir a las instituciones financieras delegar, en intermediarios o terceras personas, determinadas comprobaciones del proceso de “indagación debida sobre clientes” cumpliendo determinadas cautelas o verificando que se cumplen determinados criterios que se citan en el texto de esta Recomendación.
10. Las instituciones financieras deben conservar, al menos durante 5 años, todos los registros contables y documentación de las operaciones, que les permita atender con rapidez las solicitudes de información formuladas por las autoridades competentes. Estos registros deben permitir la reconstrucción de las transacciones individuales (importes, clase de divisa...) para poder servir de prueba en caso de que se persigan actividades penales.
11. Las instituciones financieras deberían prestar especial atención a las operaciones complejas, infrecuentes por su importe o su forma de presentación, o que no presenten una finalidad económica o legal visible. Debería analizarse, hasta donde fuera posible, el fondo y la finalidad de tales transacciones, hacer constar por escrito lo que se ha encontrado y poner todo ello a disposición de los auditores y autoridades.
12. Los requerimientos de “indagación debida sobre los clientes” y sobre registros contables que se formulan en las Recomendaciones 5,6,8 y 11 se aplican también a empresas no financieras y a profesionales en determinadas situaciones señaladas en esta Recomendación: a) Casinos –cuando los clientes se comprometen por sumas superiores a cierto umbral; b) Agentes de la Propiedad Inmobiliaria –compras o ventas para sus clientes; c)

intermediarios de metales y piedras preciosas; d) abogados, notarios, profesionales independientes, expertos contables que intervienen en los procesos de compra-venta de bienes inmuebles, gestión de patrimonios o de activos financieros, etc.

Información sobre transacciones sospechosas y sobre cumplimiento de las disposiciones legales

13. Si una institución financiera tiene razones fundadas para sospechar que los fondos proceden de actividades ilícitas o están relacionadas con el terrorismo debe estar obligada por ley a ponerlo en conocimiento de la Unidad de Investigación de estos delitos, con toda diligencia.

14. Las instituciones financieras, sus directivos, gerentes y empleados deben estar: a) protegidos por la ley de toda responsabilidad penal y civil en caso de que revelasen de buena fe sus sospechas ante la Unidad de Investigación de estos delitos, incluso aunque no pudiera precisar de qué delito concreto se trata y prescindiendo de que hubiese o no efectivamente una actividad ilegal; b) impedidos por ley a revelar la denuncia formulada ante la referida Unidad de Investigación.

15. Las instituciones financieras deberían aplicar programas contra el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo. Estos programas deberían incluir:

- a) el desarrollo de políticas internas, procedimientos y controles, así como mecanismos de indagación para verificar la contratación de empleados de la empresa;
- b) un programa de entrenamiento continuo de sus empleados sobre estos asuntos;
- c) una auditoría para verificar este sistema.

16. Los requerimientos formulados en las Recomendaciones 13 a 15 y la 21 (información sobre sospechas de actividades ilícitas) son aplicables a todos los negocios y profesionales que tengan estas cualificaciones:

- a) abogados, notarios y otros profesionales independientes;
- b) comerciantes de piedras y metales preciosos;
- c) compañías y profesionales que prestan determinados servicios.

Otras medidas para dificultar el blanqueo de dinero o la financiación del terrorismo

17. Los Estados deben garantizar la imposición efectiva y proporcionada de sanciones disuasorias en los casos de conductas penales cometidas por personas físicas o jurídicas.

18. Los Estados no deberían aprobar la existencia ni la operatividad continuada de “bancos ficticios o camuflados”. Las instituciones financieras deberían rechazar la relación de sus bancos corresponsales con este tipo de entidades camufladas. Las instituciones financieras deberían abstenerse igualmente de negociar con bancos corresponsales que mantienen relaciones con ese tipo de “bancos ficticios”.
19. Los Estados deberían considerar la utilidad de disponer de una base central de datos gestionada por una Agencia nacional para que los bancos y otras instituciones financieras comuniquen todas las operaciones por encima de cierta cifra. Debería estar a disposición de las autoridades competentes, para que pueda servir en la investigación sobre asuntos de lavado de dinero y de financiación del terrorismo
20. Los Estados deberían plantearse aplicar las Recomendaciones FATF a otras empresas y profesionales distintos que puedan dar lugar a blanqueo de dinero o tener riesgo de financiar al terrorismo. Asimismo, deberían estimular el desarrollo de las técnicas modernas y seguras de gestión de dinero, menos proclives al blanqueo de dinero.

Medidas a tomar con respecto a países que no cumplen suficientemente las Recomendaciones FATF

21. Las instituciones financieras deberían prestar especial atención a las transacciones realizadas con personas o entidades de países que no aplican debidamente las Recomendaciones FATF. Siempre que una transacción no muestre una finalidad económica o legal visible, se deberían indagar las circunstancias, anotar los rasgos que se aprecian y ponerlos en manos de las autoridades. Si un país no aplica las Recomendaciones FATF, o lo hace de manera insuficiente, se deberán tomar medidas contra él.
22. Las instituciones financieras deben garantizar que los principios señalados que se les aplican a ellas, también son aplicables a sus filiales y sucursales situadas en países extranjeros, en especial en los países que apliquen de forma insuficiente las Recomendaciones FATF.

Regulación y supervisión

23. Los Estados deben garantizar que las instituciones financieras estén sometidas a la regulación y supervisión adecuada y que han implantado las Recomendaciones FATF.

Las autoridades competentes deben introducir las medidas legales necesarias para impedir que los delincuentes y sus cómplices puedan ser beneficiarios o titulares de una participación significativa o de control, o desempeñar un cargo en una institución financiera.

24. Las empresas no financieras y los profesionales que se indican (esencialmente los casinos) deben estar sujetos a las medidas regulatorias y de supervisión que se mencionan.....
25. Las autoridades competentes deben establecer guías y proporcionar retroalimentación informativa (*feedback*) para ayudar a las instituciones (financieras y no financieras) y a los profesionales en la aplicación de las disposiciones nacionales para combatir el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo y, en especial, para detectar e informar sobre las transacciones sospechosas.

C. MEDIDAS INSTITUCIONALES Y DE OTRO TIPO NECESARIAS EN LOS SISTEMAS PARA COMBATIR EL BLANQUEO DE DINERO Y LA FINANCIACION DEL TERRORISMO

Autoridades competentes, sus atribuciones y recursos

26. Los Estados deberían establecer un centro o Agencia nacional para analizar y distribuir información relativa a blanqueo de dinero o financiación del terrorismo. Esta Agencia debería tener acceso, directo o indirecto y de modo continuo, a la información financiera, administrativa o sobre aplicación de la ley que precise para el ejercicio de sus funciones.
27. Los Estados deben garantizar que las autoridades judiciales tengan responsabilidades sobre blanqueo de dinero y financiación del terrorismo. Se pide a los Estados que dispongan de grupos de investigación especializados y que haya cooperación internacional e intercambio de información.
28. Las autoridades competentes en la investigación de estos delitos podrán obtener y utilizar la información necesaria para perseguirlos.
29. Los supervisores tendrán las atribuciones adecuadas para supervisar y garantizar el cumplimiento por las instituciones financieras en materia de lucha contra el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo, pudiendo realizar las inspecciones que consideren precisas para ello. Pueden exigir la información que consideren precisa y tienen facultades para sancionar el incumplimiento de su solicitud.
30. Los Estados deben dotar de los medios financieros, humanos y técnicos precisos a las autoridades encargadas de perseguir los delitos de blanqueo de dinero y de financiación del terrorismo. Igualmente deberían tener establecidos procesos para garantizar la integridad del personal seleccionado para estas funciones.
31. Los Estados deben garantizar que los que fijan las políticas de actuación, la Agencia nacional especializada, los encargados de aplicar la ley y los supervisores, disponen de los mecanismos adecuados para cooperar y para

actuar de manera coordinada entre todos ellos en la implantación de las políticas y actividades propias para perseguir estos delitos.

32. Los Estados deben garantizar que las autoridades competentes pueden revisar la eficacia de sus sistemas para luchar contra estos delitos y para mantener estadísticas relevantes sobre tales sistemas.

Transparencia de las personas jurídicas y medidas para ello

33. Los Estados deben tomar las medidas oportunas para evitar la utilización ilegal intencionada de personas jurídicas por parte de los blanqueadores de dinero. Deben garantizar que existe información adecuada, precisa y oportuna sobre la propiedad y el control legal de las personas jurídicas y que ésta puede obtenerse en tiempo adecuado por las autoridades....

34. Los Estados deben tomar medidas para impedir la utilización ilegal de los pactos legales por parte de los blanqueadores de dinero. En particular, deben garantizar que existe información adecuada, precisa y oportuna sobre la existencia de consorcios, quiénes lo forman y son sus beneficiarios...

D. COOPERACION INTERNACIONAL

35. Los Estados deben iniciar los trámites para implantar la Convención de Viena, la de Palermo y la Convención Internacional de la ONU para la Supresión de la Financiación del Terrorismo. Se hace un llamamiento a los Estados para ratificar otras convenciones internacionales relevantes sobre blanqueo de dinero o sobre financiación del terrorismo.

Asistencia legal mutua y extradición

36. Los Estados deben prestarse mutuamente, con la mayor diligencia, la máxima ayuda legal, de manera constructiva y eficaz, en las investigaciones, persecución y procesamientos en marcha sobre los casos de blanqueo de dinero y financiación del terrorismo.....

37. Los Estados deben prestarse mutuamente la máxima asistencia, aunque no exista una acusación penal en ambos sobre la misma persona.

38. Existirá potestad para actuar de forma expeditiva en respuesta a la solicitud cursada por países extranjeros para identificar, bloquear, embargar o confiscar propiedades o rendimientos procedentes del blanqueo de dinero...

39. Los Estados calificarán el blanqueo de dinero como delito que conlleva la extradición....

Otras formas de cooperación

40. Los Estados deben garantizar que sus autoridades competentes proporcionen la cooperación más amplia posible y en todos los sentidos con sus contrapartes extranjeras.

Las Nueve Recomendaciones Especiales sobre financiación del terrorismo (FATF-GAFI, 2004).

I) Ratificación e implantación de los instrumentos de la ONU

Todos los Estados deben incorporar a su legislación nacional los contenidos de la Convención de la ONU de 1999 para la supresión de la financiación del terrorismo.

II) Penalización de la financiación del terrorismo y del blanqueo de dinero asociado

Todos los Estados deben penalizar la financiación del terrorismo, de los actos terroristas y de las organizaciones terroristas. Los países deben calificar estos delitos como análogos al blanqueo de dinero.

III) Bloqueo y confiscación de los activos vinculados al terrorismo y a las organizaciones terroristas

Los Estados deben dictar medidas para bloquear, sin demora, los fondos y otros activos, así como sus rendimientos, de los terroristas y de quienes les financian y de sus organizaciones, de acuerdo con las Resoluciones de la ONU sobre la prevención y supresión del terrorismo.

IV) Denuncia e información sobre transacciones sospechosas de estar relacionadas con el terrorismo.

Las entidades financieras o de otro tipo que encuentren indicios fundados para sospechar que existen fondos vinculados al terrorismo o que pudieran ser utilizados para actividades terroristas, deben informar sobre ello rápidamente a las autoridades competentes.

V) Cooperación internacional

Los Estados, en el marco en cualquier convenio de asistencia, deben prestarse asistencia mutua e intercambiar información sobre investigaciones en marcha, interrogatorios y resultados obtenidos en acciones relativas a fines terroristas, a actividades terroristas o de organizaciones terroristas.

Asimismo, los Estados deben tomar las medidas posibles para no ofrecer asilo seguro a individuos con cargos por financiación del terrorismo. Deben contar también con medidas legales para poder extraditar a esos individuos.

VI) Envío alternativo

Los Estados deben tomar medidas para garantizar que cualquier persona, organización o agente que presten cualquier servicio que permita transferir fondos o bienes debe estar legalmente autorizado para ello y deberá registrarlos, debiendo estar sujetos a las Recomendaciones FATF que se aplican a los bancos y otras instituciones financieras. Los países deben garantizar que quienes prestan tales servicios sin la debida autorización legal, estén sometidos a sanciones administrativas o a procesos penales.

VII) Transferencias electrónicas

Los Estados deben establecer medidas que exijan, a las entidades financieras y a cualquier remitente de fondos, el envío de los datos precisos de las operaciones (nombre, dirección y número de cuenta) de transferencias de fondos y de los mensajes enviados, debiendo conservarlos durante el proceso de la transferencia.

Los Estados deben tomar las medidas necesarias para garantizar que las instituciones financieras realizan un escrutinio concienzudo y supervisan las transferencias de fondos sospechosas que no contengan los datos completos del remitente (nombre, dirección y número de cuenta).

VIII) Organizaciones sin fines de lucro (ONG's)

Los Estados deben revisar la adecuación de sus leyes y demás legislación correspondiente sobre entidades que pueden ser acusadas de financiar el terrorismo.

Las ONGs pueden ser especialmente vulnerables. Los países deben garantizar que estas organizaciones no sean dañadas por organizaciones terroristas que se hagan pasar por organizaciones legales para utilizar a las ONG's como un conducto para la financiación de terroristas, burlando las medidas sobre bloqueo de activos o realizando una distracción de fondos que acaban en las organizaciones terroristas.

IX) Transporte de dinero

Los Estados deben tener medidas en vigor para detectar el transporte fronterizo de dinero y de otros instrumentos financieros al portador, incluyendo un mecanismo declarativo u otra fórmula de revelación informativa.

Hay que garantizar que las autoridades tengan poder legal para prohibir o restringir el dinero e instrumentos financieros negociables que sean sospechosos de estar vinculados a la financiación del terrorismo, al blanqueo de dinero, o que se informan o declaran con falsedades.

Los Estados deben garantizar que se pueden imponer sanciones adecuadas y disuasorias a quienes hagan declaraciones u ofrezcan informaciones falsas en los casos en los que exista dinero o instrumentos financieros al portador vinculados a la financiación terrorista o al lavado de dinero.

- Los pronunciamientos del Grupo Wolfsberg

Las Recomendaciones del FATF iban dirigidas a los organismos supervisores de las entidades financieras de los Estados miembros y, a su vez, exponían unas normas muy generales sobre conductas penales de lavado de dinero y de financiación del terrorismo. Para las entidades financieras la consecuencia que se desprendía es que debían introducir unos programas de indagación para poder prevenir, detectar y poner en conocimiento de las autoridades los indicios o pruebas sobre estas actividades ilícitas.

Esto implica dos cosas:

- 1ª) constituir, dentro del esquema organizativo/funcional de la entidad, un departamento especializado para planear y ejecutar las medidas previstas en los programas
- 2ª) ofrecer una serie de mecanismos y controles concretos (rutinas administrativas) para el cumplimiento de los objetivos, asignados al departamento, en la prevención e información de las actividades delictivas. Pero, además, las actividades ilícitas pueden implicar movimientos bancarios (de origen y/o de recepción), incluso una cadena de ellos, que pueden afectar a varias entidades bancarias. Por eso, es lógico que estas rutinas administrativas tengan que estar normalizadas para identificar los sucesos irregulares correspondientes.

Por estas razones surgió la iniciativa del Grupo Wolfsberg, integrado por doce grandes bancos privados de primera fila en el panorama internacional. De aquí proceden un conjunto de declaraciones que contienen una serie de mecanismos y controles, comunes para las entidades

financieras. Sirven para identificar las operaciones en las que pudieran encontrarse indicios o pruebas de que encubren blanqueo de dinero o financiación de actividades terroristas. Incluso pueden servir para ayudar al cumplimiento de sanciones impuestas a ciertos Estados (p.e. incumplimiento de los tratados sobre no proliferación de armas de destrucción masiva). Aquí vamos a hacer una referencia sobre algunas declaraciones significativas:

- Sobre lavado de dinero

I) Principios Wolfsberg contra el lavado de dinero por bancos corresponsales

Vienen a ser un código de conducta básico sobre cómo deben actuar las entidades bancarias en los procesos de “indagación debida sobre sus clientes” (*due diligence*) y las normas concretas a seguir por parte del personal encargado de detectar posibles actividades de blanqueo.

Aunque existen varios pronunciamientos Wolfsberg sobre esta materia, aquí hacemos referencia exclusivamente a dos de ellos que consideramos que son los más importantes: (2002a) y (2002b).

Destacamos los siguientes puntos:

- Responsabilidad y supervisión: la entidad bancaria debe definir políticas y procedimientos de indagación sobre las operaciones a realizar por sus clientes y debe tener personal experto en aplicar esta clase de pruebas así como personal independiente.
- Indagación sobre el banco corresponsal: domicilio social y organización, estructura de la propiedad, estructura y experiencia de su personal directivo, tipos de negocios, áreas geográficas y productos y servicios ofrecidos, controles que tiene establecidos contra el blanqueo de dinero, y comprobación de que no existen bancos ficticios que utilizan los servicios del banco corresponsal.
- Visita física al establecimiento del banco corresponsal.
- Sometimiento a un proceso mayor de indagación sobre el banco corresponsal que presente un nivel elevado de riesgos.
- Igualmente, la institución financiera debe implantar políticas y procedimientos para investigar operaciones sospechosas e informar de ello, cuando lo exija la ley.

II) Guías globales contra el lavado de dinero para la banca privada

Son un conjunto de rutinas administrativas que deben ejecutarse en el proceso de “indagación debida sobre los clientes”, como primera medida frente a las prácticas de blanqueo de dinero y otras actividades ilícitas.

El documento ofrece muchos detalles sobre los datos que se piden a los clientes y sobre las comprobaciones que debe realizar el personal de las entidades bancarias que intervienen. Aquí nos limitamos a mencionar la existencia de guías sobre las siguientes cuestiones: a) aceptación de los clientes –para situaciones normales y para situaciones que requieran comprobaciones reforzadas; b) actualización de datos en los ficheros de clientes; c) prácticas especiales para identificar actividades inusuales o sospechosas; d) programa de seguimiento; e) control de responsabilidades; f) revelación informativa de incidencias encontradas; g) información al personal de la entidad de los mecanismos de indagación en funcionamiento; h) conservación de documentación y registros; i) creación en la entidad bancaria de un departamento independiente, encargado de la indagación y seguimiento de operaciones de clientes que pudieran encubrir posibles operaciones de lavado de dinero y similares.

- Sobre lucha contra la financiación del terrorismo (Wolfsberg, 2003)

III) Declaración sobre la supresión de financiación al terrorismo

La lucha contra el terrorismo corresponde a las autoridades de los distintos países y a la cooperación internacional entre ellos. Ahora bien, la financiación de las actividades terroristas suele canalizarse a través de cuentas bancarias. Por ello, las entidades financieras deben cooperar con los Estados en la prevención e información sobre operaciones en las que pueden estar detrás las organizaciones terroristas.

La declaración manifiesta el compromiso firme de las entidades bancarias en la lucha contra el terrorismo.

El procedimiento principal que utilizan las entidades bancarias se basa en la “indagación debida” sobre los clientes que figuran en las operaciones bancarias. Es el mismo procedimiento que se utiliza en el caso del lavado del dinero, aunque puede tener algunas peculiaridades. En este caso, por lo general, los Estados miembros suelen disponer de listas de organizaciones y de personas vinculadas a los grupos terroristas. Esto le facilita a las entidades bancarias la identificación de operaciones sospechosas de ir dirigidas a financiar actividades terroristas.

El documento expone algunas vías habituales utilizadas en los procesos de indagación que puedan ofrecer pistas sobre financiación del terrorismo. Además, indica los escrutinios que deben hacer las entidades bancarias en todos los casos dudosos.

Finalmente, el documento enumera una lista de áreas geográficas en las que las entidades bancarias deben intercambiar puntos de vista con las autoridades gubernativas, con el fin de mejorar la legislación antiterrorista. Además, deben facilitar documentos para contribuir a la lucha contra el terrorismo.

- Sobre actividades ilícitas financiadas por operaciones de comercio internacional¹⁴⁸

IV) Principios específicos sobre la financiación bancaria de las operaciones de comercio internacional

El documento parte de que el comercio internacional es una vía por donde suelen encauzarse numerosas operaciones ilícitas (de lavado de dinero o de financiación del terrorismo). Por esta razón es muy conveniente contar con un conjunto de medidas para encontrar rasgos importantes que permitan identificar actividades ilícitas y que puedan aplicarse de forma coordinada por las entidades bancarias que intervienen en la parte compradora y en la parte vendedora, siempre con una perspectiva de cooperación internacional entre los bancos de los distintos países.

148 Wolfsberg (2008).

El documento describe pormenorizadamente los mecanismos de identificación y los diferentes controles a ejecutar por parte de los bancos para poder alcanzar unos resultados eficaces en la lucha contra el comercio ilícito.

En suma, los rasgos distintivos básicos de estas declaraciones (del FATF-GAFI y del Grupo Wolfsberg) son:

- Las declaraciones FATF-GAFI son un código de conducta ética y socialmente responsable para las entidades financieras. Establecen un conjunto de exigencias a las entidades financieras para cooperar con los poderes públicos en la lucha contra las actividades ilícitas, que son muy graves a los ojos de la sociedad (lavado de dinero, financiación del terrorismo u otras). De hecho, son actividades penales que implican movimientos de dinero. Se realizan a través de operaciones simuladas con entidades financieras por lo que estas entidades tienen el deber de denunciar cualquier sospecha de prácticas ilícitas.

- Pero las declaraciones no se quedan en un código de conducta. Establecen además la implantación de un departamento dentro del esquema organizativo-funcional de las entidades financieras, con un conjunto de procedimientos y controles para prevenir, detectar y comunicar estas prácticas. Precisamente, las declaraciones de los grandes bancos que forman el Grupo Wolfsberg constituyen un conjunto de mecanismos comunes entre las distintas entidades bancarias, para que los departamentos de estas puedan actuar con eficacia.

- Las declaraciones FATF-GAFI vienen a ser un conjunto de medidas imperativas. En cambio, las declaraciones del Grupo Wolfsberg solo pretenden ser un conjunto de normas útiles para la lucha contra actividades ilícitas.

1.7. Principios para la inversión responsable: UN. Global Compact & UNEP Finance Initiative¹⁴⁹

Iniciativa promovida conjuntamente por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y UNEP Finance Initiative (Innovative Financing for Sustainability) con el fin de exponer una serie de Principios generales, de carácter voluntario, que sirvan de guías para realizar inversiones financieras socialmente responsables.

Esta iniciativa quedó plasmada en la declaración The Principles for Responsible Investment (2006) donde se desarrollan 6 Principios básicos a los que debe ajustarse la actuación de los intermediarios financieros desde la visión RSC..

La declaración va precedida de una pequeña declaración inicial. En ella se parte de la idea de que los gestores de inversiones institucionales tienen la obligación de buscar para sus clientes los mejores intereses posibles a largo plazo. Pero señalan también que los aspectos de medio ambiente, sociales y de gobierno corporativo (ESG) pueden incidir en los resultados obtenidos por la cartera de inversiones. También afirman que aplicando un conjunto de Principios, a los que debe ajustarse la inversión responsable, se pueden conjugar mejor los objetivos de los inversores y los de la colectividad en su conjunto. En consecuencia, exponen un conjunto de Principios, a los que deberían someterse los intermediarios financieros, con la intención de alcanzar una inversión financiera responsable.

PRINCIPIOS

P1) Nos comprometemos a incorporar las cuestiones ambientales, sociales y de Gobierno corporativo (ESG) en nuestros procesos de análisis y de toma de decisiones respecto a las inversiones.

Acciones posibles a tomar:

- Incorporar cuestiones ESG en las declaraciones de política de inversiones.
- Apoyar el desarrollo de herramientas y medidas propias de las cuestiones ESG.
- Evaluar las capacidades de los gestores de inversiones, internos y externos, para incorporar cuestiones ESG.

149 United Nations (2006)

- Pedir a las entidades que prestan servicios de inversiones (analistas financieros, consultores, sociedades y agencias de valores, entidades de investigación o de calificación) la integración de cuestiones ESG en sus análisis e investigaciones.
- Animar en esa misma línea a la investigación académica y de otra naturaleza.
- Abogar por la formación de los profesionales de la inversión en cuestiones ESG.

P2) Nos comprometemos a ser propietarios activos y a incorporar las cuestiones ESG en nuestras políticas y prácticas de gestión de nuestras inversiones.

Acciones posibles a tomar:

- Desarrollar una política de propiedad activa que sea consistente con los Principios.
- Ejercitar el derecho de voto o controlar el cumplimiento de este derecho (si fuese delegado).
- Desarrollar un compromiso de capacidad (directo o por delegación).
- Participar en el desarrollo de la política, la regulación o la definición de normas (por ejemplo, relativas a la promoción y protección de los derechos de los accionistas).
- Aparcar las resoluciones relativas a los accionistas que tienen que ver con cuestiones ESG a largo plazo.
- Comprometerse con las compañías en cuestiones ESG.
- Participar en iniciativas de colaboración.
- Demandar a los gestores de inversiones la ejecución e información sobre el compromiso relativo a ESG.

P3) Intentaremos que las entidades en las que invirtamos revelen adecuadamente información sobre las cuestiones ESG.

Acciones posibles a tomar:

- Demandar información normalizada sobre cuestiones ESG (utilizando instrumentos como la Global Reporting Initiative).
- Pedir que las cuestiones ESG se integren dentro de los informes financieros anuales.
- Pedir a las compañías información sobre su adhesión a normas o códigos de conducta internacionales relevantes (p.e.o UN.Global Compact).
- Apoyar las iniciativas y las decisiones de los accionistas que promuevan la revelación informativa sobre cuestiones ESG.

P4) Promoveremos la aceptación e implantación de estos Principios dentro del sector de entidades de inversión financiera.

Acciones posibles a tomar:

- Encajar armónicamente las órdenes de inversión, los procedimientos de seguimiento, los indicadores de desempeño y las estructuras de los incentivos (por ejemplo, garantizar que los procesos de gestión de inversiones reflejan horizontes temporales a largo plazo, cuando sea apropiado).

- Comunicar las expectativas sobre cuestiones ESG a quienes prestan servicios de inversión.
- Revisar las relaciones con quienes prestan servicios de inversión que no son capaces de alcanzar las expectativas sobre cuestiones ESG.
- Apoyar el desarrollo de herramientas que permitan el análisis comparativo (benchmarking) sobre la integración de cuestiones ESG.
- Apoyar los desarrollos de regulación o de políticas que posibiliten la implantación de los Principios.

P5) Trabajaremos juntos para reforzar nuestra eficacia en la implantación de estos Principios.

Acciones posibles a tomar:

- Apoyar/participar en las redes y plataformas de información para compartir herramientas, unir recursos y usar la información del inversor como fuente de aprendizaje.
- Tratar de manera colectiva cuestiones nuevas que surjan que sean relevantes.
- Desarrollar o apoyar iniciativas de colaboración adecuadas.

P6) Informaremos sobre nuestras actividades y los progresos alcanzados en la implantación de estos Principios.

Acciones posibles a tomar:

- Revelación informativa sobre cómo se han integrado las cuestiones ESG dentro de las prácticas de inversión.
- Revelación informativa sobre las prácticas activas de propiedad (voto, compromiso y/o política de diálogo).
- Revelación informativa sobre lo que se solicita a los que prestan servicios de inversión según estos Principios.
- Comunicarse con los beneficiarios sobre las cuestiones ESG y sobre estos Principios
- Informar sobre los progresos y/o los logros relativos a estos Principios utilizando la técnica de “Cumplir o Explicar” (indicar sobre cómo ponen en práctica estos Principios o dar una explicación cuando no cumplan alguno de ellos).
- Buscar cómo determinar el impacto de estos Principios.
- Usar la revelación informativa para aumentar el grado de compromiso entre un número mayor de los integrantes de los grupos de interés.

Este cuadro de Principios y las posibles acciones a tomar que se añaden representan un conjunto de buenas prácticas para lograr una inversión financiera responsable, tanto si se trata de una inversión realizada directamente por los inversores/propietarios, como si se realizase de forma indirecta, por medio de intermediarios financieros.

Los Principios constituyen un código de conducta ética, de carácter voluntario. Su finalidad es combinar los intereses de los inversores (rentabilidad y riesgo) con los de la colectividad.

Esta declaración se está convirtiendo en un punto de referencia para la inversión responsable, al venir promovida por UN. Global Compact y haber sido aceptada por un gran número de los principales intermediarios en el mundo de la inversión financiera

Para concluir, hay que señalar, como recuerda el propio documento, que estos Principios no sirven para la aplicación técnica de la Inversión Socialmente Responsable (ISR). De hecho, no establece la exclusión de empresas por desarrollar actividades contrarias a la RSC. Tampoco establece guías para realizar un escrutinio o evaluación sobre el comportamiento de las empresas para su inclusión en los índices bursátiles de sostenibilidad. Puede utilizarse como guía complementaria para la ISR.

2. CUADRO RESUMEN DE LOS INSTRUMENTOS DE REGULACIÓN SOBRE RSC DEL SECTOR FINANCIERO

	INSTRUMENTOS INTERNACIONALES							
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Inclinación de sus contenidos								
Códigos de Conducta	√				√	√	√	√
Políticas, sistemas y procedimientos de gestión	√			√	√	√	√	√
Evaluación, calificación y certificación de prácticas				√				
Sistemas de Información pública				√	√			
Regulación de la verificación independiente								
Alcance declarativo cubierto								
Completos o de amplio espectro	√			√				
Incompletos o de alcance reducido		√	√		√	√	√	√
Empresas a las que se dirigen								
Según tamaño								
Cualquier tamaño	√	√	√	√	√	√		√
Sociedades cotizadas							√	
PYMES								
Sector de actividad								
Todos					√			
Específico	√	√	√	√		√	√	√

Grado de legitimación								
Organismo emisor								
Público						√		√
Privado	√	√	√	√	√		√	
Composición y mecanismo operativo								
Participación plural				√		√		√
Participación reducida	√	√	√		√		√	
Respaldo de los pronunciamientos								
Organismo internacional acreditado				√	√	√		√
Empresas de un sector de actividad	√	√	√				√	
Sin respaldo explícito								
Proyección o utilidad práctica								
De primer orden internacional (general)					√	√		√
Influencia importante de carácter focal			√	√			√	
Influencia ideológica óptica general de RSC		√			√	√	√	√
Testimonial								
Elementos expresivos utilizados								
Mecanismos cuantitativos				√				
Mecanismos cualitativos	√	√		√	√	√	√	√
Mixtos			√	√				

Dinámica de los pronunciamientos								
Declaraciones con revisión periódica			√	√		√	√	
Documentos dinámicos y adaptativos (actuación proactiva)				√				
Proyección de su utilidad								
Información pública a terceros				√	√			
Utilización interna y externa				√	√			√
Información para gestión interna			√		√	√	√	
Señales visibles hacia el público				√	√		√	√

OBSERVACIONES

- (1) Declaración de Collevocchio
- (2) Principios de Londres
- (3) Principios de Ecuador
- (4) Suplemento GRI de Servicios Financieros
- (5) Transparencia Internacional (TI)
- (6) Recomendaciones FATF - GAFI
- (7) Pronunciamientos de Wolfsberg
- (8) Principios para la Inversión Responsable (PRI – ONU)

TERCERA PARTE: LA INFORMACIÓN DE RSC EN LAS EMPRESAS BANCARIAS DE LA UNIÓN EUROPEA

CAPITULO 5. LA INFORMACIÓN SOBRE RSC REVELADA POR LAS ENTIDADES BANCARIAS: ANALISIS EMPIRICO

1. INTRODUCCIÓN

En los capítulos anteriores se ha tratado de la RSC en dos aspectos:

- La RSC relativa a la empresa en general (Parte Primera: Capítulos 1 y 2)
- La RSC orientada específicamente a las entidades bancarias (Parte Segunda: Capítulos 3 y 4).

En estas dos partes se han mostrado los aspectos teóricos y los institucionales de la RSC en sus planteamientos generales y en su aplicación concreta a las entidades bancarias.

Ahora, a partir de este capítulo, se aborda la parte empírica de la RSC de las entidades bancarias. Primero, en el Capítulo 5, se analizan los Informes de RSC (IRSC) que vienen presentando las principales entidades bancarias en un entorno cultural, político y legal bastante homogéneo como es la UE.

Luego, en el Capítulo 6, para conocer la opinión de los usuarios sobre la información de RSC hemos realizado una encuesta de opinión en profundidad, dirigida a usuarios, instituciones y otros núcleos especializados, obteniendo las inferencias correspondientes.

Finalmente, en el Capítulo 7 como combinación de los planteamientos teóricos, de las prácticas informativas de RSC y de los resultados de la encuesta, proponemos un modelo de Informe de RSC/Sostenibilidad normalizado

De acuerdo con ello, en este Capítulo 5 y en su Anexo mostramos el panorama actual de los contenidos que aparecen en los Informes, para ofrecer un diagnóstico sobre lo que las propias

entidades entienden que es la RSC en la banca. En este sentido, hemos analizado y clasificado los contenidos de los Informes partiendo de un conjunto de rasgos característicos.

Por otra parte, este análisis empírico de los contenidos de los IRSC nos permitirá ver en qué medida lo que están publicando las entidades bancarias de su RSC responde a los planteamientos teóricos ideales de esta materia, tratados en los capítulos anteriores.

2. ANALISIS EMPIRICO DE LOS INFORMES DE RSC PRESENTADOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS: PUNTOS DE PARTIDA

El análisis empírico de los contenidos mostrados en los Informes de RSC se ha limitado a las principales entidades bancarias de los 15 Estados miembros que constituían la Unión Europea tras la ampliación de 1995: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Portugal, Reino Unido y Suecia.

Esto se debe a dos motivos:

- a) Por ser, en general, los países más importantes, con mayor nivel de desarrollo económico y sobre todo los que llevan más tiempo en la UE. Por eso también tienen un grado mayor de semejanza en las formas de actuar en la vida económico-financiera y, por ello, en los usos bancarios en general.
- b) Por ser también, los países de la actual UE donde debe existir mayor sensibilidad para un comportamiento empresarial socialmente responsable. Son también los países con mayor tradición en la presentación de IRSC en el mundo empresarial en general y en el de las entidades bancarias.

En nuestro análisis, la selección de entidades bancarias se rigió por los siguientes criterios:

- 1) Se eligieron entidades bancarias de los 15 países de la UE de nuestro estudio, con un mínimo de una entidad para cada país.

2) Se han asignado a cada país un número de entidades bancarias en proporción aproximada a su dimensión respectiva (habitantes, magnitud económica, tamaño y grado de concentración del negocio bancario...). Así, en general, de los países grandes hemos seleccionado mayor número de entidades bancarias que de los países de nivel intermedio y de éstos más que de los países pequeños.

3) El cupo de entidades bancarias asignado a cada país está integrado por las más importantes (según volumen de negocio). Por eso, la mayor parte de las entidades tratadas en este capítulo son por lo general entidades bancarias de gran tamaño, aunque hay mucha diferencia entre el tamaño de las entidades de países muy grandes (p.e. Alemania, Reino Unido...) y las de un país pequeño (Irlanda, Finlandia...).

Hay que decir también que, por causa del nivel de concentración de los bancos y por su expansión internacional, puede ocurrir que en nuestra muestra haya países importantes (p.e. Holanda) en donde se ha tomado un número pequeño de entidades bancarias aunque de gran dimensión. En cambio, en otros menos importantes (p.e. Portugal, Grecia) se ha elegido incluso un número mayor de entidades bancarias de menor dimensión absoluta, pero todas ellas de cierta importancia en su entorno natural, por existir menor nivel de concentración bancaria.

Asimismo, la tradición de presentar información de RSC hace que ciertos países (como Suecia y Dinamarca, en los que el fenómeno está menos implantado que en países menos importantes en riqueza, como Grecia o Portugal pero en los que la incorporación de la RSC ha sido más intensa) tengan un número menor de entidades bancarias en la muestra que manejamos.

4) La mayor parte de las entidades bancarias analizadas son cotizadas en bolsa, como mínimo en sus mercados bursátiles nacionales. Sus prácticas de negocio socialmente responsables son las que interesa conocer. Son además empresas de propiedad privada, salvo en unos pocos casos, como es el European Investment Bank (EIB), domiciliado en Luxemburgo, que pertenece a los distintos Estados miembros de la UE. También el KfW Bankengruppe es de propiedad pública (pertenece mayoritariamente al Gobierno Federal alemán y el resto a sus Estados Federales).

Sobre la base de estos criterios, nuestra muestra de entidades bancarias, de las que hemos analizado y clasificado sus Informes de RSC, está compuesta por 51 entidades con la siguiente distribución por países pertenecientes a la UE:

TIPOLOGIA DE PAISES		
GRANDES (33)	INTERMEDIOS (13)	PEQUEÑOS (5)
Alemania..... 5	Bélgica..... 2	Irlanda..... 2
Reino Unido.... 7	Austria..... 2	Finlandia.... 2
Francia..... 6	Suecia..... 1	Luxemburgo...1
Italia..... 5	Dinamarca.... 1	
España..... 7	Grecia..... 4	
Holanda..... 3	Portugal..... 3	
51		

En relación con el análisis que hemos practicado hay que hacer constar lo siguiente:

1º) Para cada entidad bancaria seleccionada se ha analizado la información de RSC publicada para cada uno de los años 2004, 2005, 2006 y 2007. Solamente en unos pocos casos, por distintos motivos que se señalan en los cuadros y comentarios correspondientes, no se ha podido contar con el informe de alguna entidad en alguno de los años.

2º) Los documentos analizados se han obtenido en unos casos en formato papel publicado por determinadas entidades bancarias y en otros casos a través de los informes *colgados* en la página web oficial de las entidades.

3º) Hay que indicar que determinadas entidades han publicado más de un documento con información de RSC sobre su compañía. En esos casos, se han revisado todos los documentos a fin de anotar los rasgos comunes de prácticas declarativas para las entidades de la muestra. No obstante, hemos centrado fundamentalmente nuestro análisis en el documento principal o el que nos parecía que presentaba más información.

4º) Para revisar algunas características muy generales de los Informes (p.e. denominación del documento, ámbito empresarial -sociedad individual o grupo), se han elaborado tablas comparativas para el cuatrienio 2004 al 2007. A veces, el análisis de los contenidos de los informes seguía la línea de mantener las mismas cuestiones que en años anteriores con algún añadido. En esos casos, se han revisado únicamente los aspectos declarados en su último IRSC publicado, esto es, el del ejercicio 2007.

5º) Hay un factor que hemos tenido en cuenta es el proceso de concentración bancaria dentro de la UE donde se han producido adquisiciones de unas entidades por otras. Este hecho se nota ya en la orientación de los últimos informes presentados por las entidades adquiridas con respecto a la forma en que lo habían hecho antes de su integración en otra entidad bancaria. Este es un motivo más que justifica que, en nuestro análisis comparativo de las entidades, nos hayamos centrado sobre todo en el último ejercicio (2007), en el nuevo status de la entidad bancaria, porque esto estará marcando seguramente el futuro de su modo de informar sobre la RSC.

6º) Se nota una tendencia mayoritaria, al menos entre las grandes entidades bancarias, a mostrar la información sobre RSC en un documento autónomo, aunque todavía hay algunas que muestran esta información dentro del propio Informe Financiero Anual, como un capítulo más o menos extenso. Los contenidos de RSC dentro del Informe Financiero Anual pueden resultar incompletos y no son comparables con los que aparecen en un Informe autónomo y separado del Informe Financiero Anual. A veces dentro de este último tipo de Informe puede haber contenidos cercanos a RSC que aparecen en otros apartados del Informe Financiero Anual (p.e. indicadores de naturaleza económica, social o ambiental; síntesis del sistema de Gobierno Corporativo de la entidad, sistema de gestión del riesgo, cuadros o información relativos a ciertos grupos de interés como accionistas).

Cuando la entidad incluye la información de RSC dentro de su Informe Financiero Anual, hemos tratado de salir fuera del capítulo estricto de RSC en el Informe para buscar algún contenido importante de RSC en otras partes del Informe Financiero Anual. Sin embargo, no tenemos seguridad de haber encontrado todos los datos sueltos de RSC dentro de documentos que con frecuencia tienen varios centenares de páginas.

7º) Por otra parte, no es fácil comparar los contenidos sobre RSC declarados por las distintas entidades bancarias. La falta de una normalización sobre los contenidos, terminología, orden de presentación, cuestiones a incorporar en los diferentes capítulos, etc. provoca una enorme heterogeneidad y subjetivismo en lo que declaran hoy, dentro de los IRSC, bancos que pertenecen a un mismo entorno como es la Unión Europea. Esto se verá luego en la exposición de los cuadros y tablas que hemos elaborado al revisar los contenidos sobre RSC que muestran las entidades.

Para ello hemos partido de unos patrones, diseñados por nosotros (los que se muestran en las distintas tablas que comentamos en este Capítulo). En ellos hemos ido anotando los resultados de la revisión, bastante compleja y laboriosa, que hemos tenido que hacer para encontrar cosas comunes declaradas por unas entidades y otras. Las primeras dificultades que encontramos venían de que las entidades no utilizan siempre una terminología común para llamar a una misma cosa. Además, colocan una misma cosa unas entidades en una parte de su Informe y otras en otra. Incluso hemos visto cómo varios IRSC de distintas entidades denominaban de la misma manera un determinado capítulo de su Informe. Pero, sin embargo, los contenidos concretos que ofrecía no eran nada coincidentes.

En esta tarea, aparte del esfuerzo, pudimos comprobar la necesidad de llegar a unos esquemas mínimos de normalización que sean comunes para los diferentes Informes de RSC de las entidades bancarias europeas. De hecho, si no se supera el estado actual de confusión, en que cada entidad hace las cosas a su modo, puede ocurrir que todo el esfuerzo que viene haciendo este sector llegue a ser casi inútil, por la dificultad para los lectores de estos documentos de poder comparar los contenidos de unos y otros Informes.

8º) Las tablas que hemos preparado para el análisis que mostramos en este Capítulo representan una amplia serie de cuestiones, aunque todas ellas tienen que ver con características sobre la información de RSC de las entidades bancarias. Un conjunto de cuestiones se refiere a rasgos formales (p.e. denominación del documento, lugar, soporte utilizado para su presentación, alcance que cubre el documento, etc.). Otro subconjunto, aborda cuestiones de contenido material (si declaran o no, o bien qué cosas declaran con respecto a cada uno de los grupos de interés, etc.).

Evidentemente, el conocimiento de las prácticas reales con respecto a ambas cuestiones es importante para ofrecer una propuesta normalizada para el sector bancario. La información a revelar exigirá, pues, que haya una coincidencia esencial en las cuestiones formales y en las cuestiones materiales. Esto supone seguir unas denominaciones similares y un índice común básico de contenidos en el Informe.

9º) Tras la lectura de los Informes, hemos pasado a clasificar, dentro de cada uno de los patrones diseñados, los contenidos que encontrábamos en los Informes. Esta es la cuestión clave de esta tarea, puesto que tratamos de conocer el panorama real sobre RSC de las entidades bancarias de la UE en los últimos años. Se trata, en definitiva, de ver a través de lo que declaran, de cómo lo hacen, etc. cuáles son las características formales y los contenidos que aparecen con más frecuencia, cuáles tienen una presencia menor y, en último lugar, cuáles son minoritarios.

Evidentemente, los resultados que quedan plasmados en las tablas, después del “vaciado” personal de los Informes y las inferencias de estos resultados constituyen un elemento importante de nuestra propuesta de un modelo normalizado. De hecho, representan la principal corriente informativa que se observa en la práctica real de estas empresas.

10º) Queremos dejar constancia de que hemos revisado alrededor de 200 Informes (los cuatro anuales de cada entidad 2004-2007). No hemos encontrado en muchos casos una reproducción de los mismos contenidos. Al contrario, hemos podido observar cambios en la presentación, en los contenidos materiales y en numerosos detalles a lo largo de la serie de los cuatro ejercicios revisados. No es extraño que esto sea así, porque se trata de una dimensión informativa nueva, referida a una materia (la RSC de las entidades bancarias) todavía en proceso de formación y, por encima, sin un patrón normalizado de referencia. A esto se unen los cambios de propiedad en varias entidades bancarias, pues, cuando una entidad pasa a formar parte de otra, adopta los usos de la nueva entidad que la controla.

3. LAS CUESTIONES DE RSC EN LOS INFORMES BANCARIOS: GRADOS DE IMPORTANCIA

Con carácter general, salvo determinadas cuestiones planteadas en las tablas resumen (Anexo 1 de este Capítulo 5), establecemos tres niveles de importancia para las distintas cuestiones analizadas, según su frecuencia de aparición en los informes de RSC, que han presentado las entidades bancarias de nuestra muestra.

1) Cuestiones muy importantes

Las que tienen un respaldo mayoritario sólido por parte de las entidades declarantes (elevada frecuencia de aparición en los informes de RSC).

$$X > s \%$$

2) Cuestiones importantes o significativas

Las que tienen un respaldo suficientemente importante por parte de las entidades declarantes (frecuencia de aparición relativamente importante en los informes de RSC).

$$r \% < X \leq s \%$$

3) Cuestiones poco importantes

Las que tienen un respaldo poco importante por parte de las entidades declarantes (frecuencia de aparición baja en los informes de RSC).

$$X \leq r \%$$

A su vez, estos tres niveles de significación los podemos calcular a doble escala, según que analicemos la **muestra general** (integrada por las 51 entidades bancarias seleccionadas) o una **muestra selectiva** extraída de la general (integrada por las 22 entidades bancarias de mayor tamaño, según el volumen de recursos propios y ranking de cada una de ellas). Estas entidades se corresponden con las categorías de Muy Grandes y Grandes.¹⁵⁰

La significación es muy superior para la muestra selectiva de las 22 entidades de mayor tamaño por motivos obvios. De aquí que las frecuencias que establecemos (convencionales) para los diferentes niveles (especialmente para los dos principales) sean mayores para la muestra selectiva que para la muestra general.

En suma, el cuadro de porcentajes requeridos para cada uno de los tres niveles de significación y para cada una de los dos tipos de muestra sería:

		MUESTRAS	
		GENERAL (51)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	X > 40 % (a partir de 21)	X > 50 % (a partir de 12)
	IMPORTANTES	20 % < X ≤ 40 % (de 11 a 20)	20 % < X ≤ 50 % (de 6 a 11)
	POCO IMPORTANTES	X ≤ 20 % (hasta 10 entidades)	X ≤ 20 % (hasta 5 entidades)

La principal consecuencia con respecto a la frecuencia de aparición de las diferentes cuestiones de RSC sería otorgar una calificación distinta respecto a la conveniencia de declarar unas y otras cuestiones.

150 Según el punto “II TAMAÑO Y RANKING DE LAS ENTIDADES BANCARIAS TOMADAS COMO MUESTRA” de este Capítulo.

Así, consideramos, en principio, estos tres núcleos de cuestiones a declarar:

1) Cuestiones indispensables: todas aquellas consideradas “Muy Importantes” con arreglo al criterio expuesto, ya que éste muestra la frecuencia con la que las distintas cuestiones aparecen recogidas en los Informes de nuestra muestra.

Constituirían el núcleo informativo más sólido, al estar incorporadas ya en los Informes de RSC/Sostenibilidad de un elevado porcentaje de las entidades del sector. En consecuencia, aunque las actuaciones de RSC pertenecen al comportamiento voluntario de las empresas, entendemos que todas estas cuestiones deberían figurar en los Informes de las distintas entidades bancarias de la UE.

2) Cuestiones recomendables: todas las consideradas “Importantes” según el baremo de frecuencia de aparición en los Informes de las entidades bancarias de nuestra muestra.

Entendemos que sería conveniente recoger estas cuestiones en los respectivos IRSC que presenten las entidades bancarias europeas.

3) Cuestiones discrecionales, que podrían ser o no declaradas a voluntad de cada empresa: todas aquellas consideradas “Poco importantes” con arreglo al criterio que hemos manejado, y otras que cada entidad considerase oportuno recoger.

Estos tres bloques deberían estar perfectamente identificados y separados dentro los Informes de RSC de las entidades bancarias de la UE, en un modelo normalizado.

En el análisis destinado a saber qué cuestiones concretas pertenecen a cada uno de los tres bloques se seguirá el siguiente esquema:

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

El conocimiento que nos va a dar el análisis de las prácticas declarativas reales en materia de RSC y también las calificaciones otorgadas, según la frecuencia de aparición de las distintas cuestiones, se refieren exclusivamente a una de las vertientes del problema que se plantea (elaborar una propuesta de Informe normalizado de RSC para las entidades bancarias de la UE). Pero para llegar a una solución satisfactoria falta información procedente de otras dos vertientes. La primera es conocer cómo valoran los usuarios de esta información (asociaciones representativas de los grupos de interés y otros núcleos implicados: organismos reguladores, verificadores externos, mundo académico) la utilidad de las distintas cuestiones de RSC. Se establecerá, en el Cap. 6 de este trabajo, por los resultados de la encuesta enviada a estos núcleos sobre cuestiones de RSC. La segunda es la repercusión informativa que deben tener los elementos teóricos de la RSC , así como los matices que puede aportar. Así, a partir de estas tres vertientes, se propondrá (Cap. 7) un modelo de Informe de RSC/ Sostenibilidad.

4. RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES DE RSC DE LAS ENTIDADES: INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS

FICHA TECNICA DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES DE RSC

AMBITO: bancos de países miembros de la UE-15 (Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Portugal, Reino Unido y Suecia).

UNIVERSO: todas aquellas entidades del sector bancario pertenecientes a los países miembros de la UE-15 en función del tamaño y relevancia. Existen aproximadamente unas doscientas cuatro entidades bancarias.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 51 entidades. La distribución por países se rige por el criterio general de que estén presentes las más importantes de cada uno de ellos, dentro de un criterio lógico de ponderación que responda al tamaño de cada país, a su nivel de desarrollo económico y a la presencia y grado de concentración de la actividad bancaria. Se trata de que la presencia de entidades bancarias de cada país en la muestra sea lo más equilibrada posible con relación a estos criterios. La distribución de entidades bancarias en la muestra es: Alemania (5), Austria (2), Bélgica (2), Dinamarca (1), España (7), Finlandia (2), Francia (6), Grecia (4), Holanda (3), Irlanda (2), Italia (5), Luxemburgo (1), Portugal (3), Reino Unido (7) y Suecia (1).

AFIJACIÓN: Óptima

PONDERACIÓN: No procede

PUNTOS DE MUESTREO: Estados Miembros UE -15 realizándose un muestreo por cuotas

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO: No es un muestreo probabilístico sino por cuotas y con selección estratégica o intencionada de las unidades muestrales, seleccionadas con criterios subjetivos al tratarse de una investigación centrada en cuestiones eminentemente cualitativas.

Los estratos se realizaron en función del tamaño y relevancia de los quince países, estableciéndose los siguientes estratos: grandes (Alemania, Reino Unido, Francia, Italia, España, Holanda); intermedios (Suecia, Dinamarca, Bélgica, Austria, Grecia, Portugal); pequeños (Irlanda, Finlandia, Luxemburgo).

Se ha establecido una ponderación aproximada de presencia en la muestra de entidades a revisar tres veces mayor para los países grandes y el doble para los países intermedios con relación al número de entidades de países pequeños.

ERROR MUESTRAL: No existe un método válido para calcular el error muestral al tratarse de un muestreo no probabilístico por cuotas.

FECHA DE INICIACIÓN: 28 de Octubre 2005

ENTIDADES BANCARIAS Y ENTIDADES PRESENTES EN LA MUESTRA POR PAÍSES UE-15

PAISES	TOTAL BANCOS	TOTAL BANCOS MUESTRA	COBERTURA MUESTRA (%)
ALEMANIA	37	5	13,51
AUSTRIA	9	2	22,22
BELGICA	4	2	50,00
DINAMARCA	2	1	50,00
ESPAÑA	37	7	18,92
FINLANDIA	3	2	66,67
FRANCIA	10	6	60,00
GRECIA	5	4	80,00
HOLANDA	8	3	37,50
IRLANDA	1	2	40,00
ITALIA	51	5	9,80
LUXEMBURGO	1	1	100,00
PORTUGAL	5	3	60,00
REINO UNIDO	24	7	29,17
SUECIA	7	1	14,29
TOTAL	204	51	25,00

Hay que señalar que los porcentajes por países del número de entidades de la muestra pueden parecer bastante dispares. La explicación de esta disparidad está en que el grado de concentración del sector bancario y el tamaño de las entidades es muy distinto entre los distintos países de la UE. Así, por ejemplo, en Italia unas pocas entidades de gran tamaño cubren la mayor parte del negocio bancario, existiendo también muchos bancos de implantación regional de tamaño menor. El caso opuesto es Holanda, en donde el negocio bancario está enormemente concentrado en torno a las tres entidades incluidas en nuestra muestra. Por eso, lo que es significativo es que las entidades bancarias por países de nuestra muestra son las más relevantes de cada país.

TABLAS DE RSC DE LAS ENTIDADES BANCARIAS TOMADAS COMO MUESTRA¹⁵¹

4.1. Cuadro general de entidades bancarias tomadas como muestra

		PAISES	BANCOS
5	1	ALEMANIA	Bayerische Hypo-Und Vereinsbank
	2	ALEMANIA	Commerzbank
	3	ALEMANIA	Deutsche Bank
	4	ALEMANIA	KFW Bankengruppe
	5	ALEMANIA	West LB AG
2	6	AUSTRIA	Kommunal Kredit AG Austria
	7	AUSTRIA	Österreichische KontrollBank AG
2	8	BELGICA	Dexia
	9	BELGICA	KBC Group NV

151 Los datos de las distintas tablas obtenidas de la lectura de los Informes de RSC/Sostenibilidad presentados por las entidades bancarias elegidas como muestra y sus correspondientes interpretaciones se encuentran en el Anexo final de este capítulo

1	10	DINAMARCA	Danskebank
7	11	ESPAÑA	Banco Popular
	12	ESPAÑA	Banco Sabadell
	13	ESPAÑA	Banesto
	14	ESPAÑA	Bankinter
	15	ESPAÑA	BBVA
	16	ESPAÑA	BSCH
2	17	ESPAÑA	Banco Pastor
	18	FINLANDIA	Okobank
6	19	FINLANDIA	Sampo OYJ
	20	FRANCIA	BNP Paribas
	21	FRANCIA	Socgen
	22	FRANCIA	Credit Agricole
	23	FRANCIA	Caisse D'Epargne
	24	FRANCIA	Grupo Banque Populaire
4	25	FRANCIA	Natexis
	26	GRECIA	Alpha Bank
	27	GRECIA	Emporiki Bank
	28	GRECIA	Eurobank Ergasias
3	29	GRECIA	Piraeus Bank
	30	HOLANDA	ABN - AMRO
	31	HOLANDA	ING GROUP
2	32	HOLANDA	Rabobank
	33	IRLANDA	Allie Irish Bank
	34	IRLANDA	Bank of Ireland

5	35	ITALIA	Banca Intessa
	36	ITALIA	Banca Nazionale del Lavoro
	37	ITALIA	Monte Dei Paschi di Siena
	38	ITALIA	San Paolo IMI
	39	ITALIA	Unicredit Group
1	40	LUXEMBURGO	European Investment Bank
3	41	PORTUGAL	Caixa Geral Depósitos
	42	PORTUGAL	Banco Espirito Santo
	43	PORTUGAL	Millennium BCP
7	44	REINO UNIDO	Abbey
	45	REINO UNIDO	Barclays Bank
	46	REINO UNIDO	Bradford and Bingley
	47	REINO UNIDO	HBOS
	48	REINO UNIDO	HSBC
	49	REINO UNIDO	LLOYDS TSB
	50	REINO UNIDO	Royal Bank of Scotland
1	51	SUECIA	Skandinaviska Enskilda Banken
51		TOTAL INFORMES RSC MUESTRA	

Criterios seguidos para la selección de la muestra

I. Distribución de las entidades bancarias en función del tamaño del país. En general:

(A) Países de tamaño grande (población, riqueza, negocio bancario): se han elegido un mínimo de 5 entidades bancarias [30]

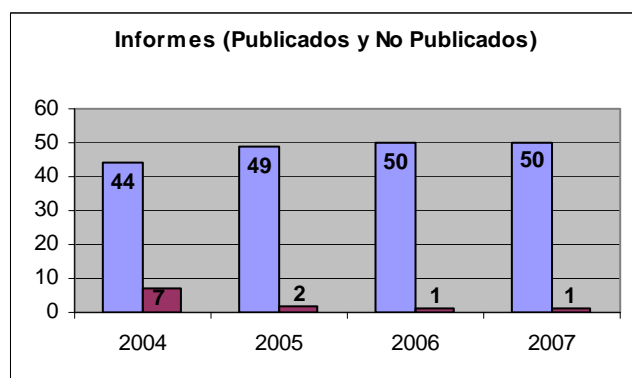
(B) Países de tamaño medio (población, riqueza, negocio bancario): se han elegido 3 o 4 entidades bancarias [10]

(C) Países de tamaño pequeño (población, riqueza, negocio bancario): se han elegido 2 o 1 entidades bancarias [11]

II. En general se ha elegido por cada país las entidades bancarias de mayor dimensión (volumen de activos, cifra de resultados y número de empleados).

III. Las entidades bancarias elegidas en la muestra son sociedades de capital privado, salvo el caso del European Investment Bank (Luxemburgo) que, como es sabido, sus socios son los distintos Estados miembros de la UE, aunque dispone de personalidad legal independiente y de autonomía financiera. Igual el KfW Bankengruppe de propiedad pública del Gobierno Federal y de los Estados Federales alemanes.

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES¹⁵²



152 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “4.1. Cuadro General de Entidades Bancarias tomadas como muestra”, en informes emitidos (2004 a 2007)

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

1. Los datos del cuadro evidencian que, aunque en el primer ejercicio algunas entidades bancarias de nuestra muestra todavía no se habían incorporado a la corriente de presentación de información de RSC, en cambio ya en los dos últimos años analizados todas las entidades presentaban este tipo de información. El hecho de que aparezcan 50 entidades declarantes en vez de las 51 tomadas como muestra se debe exclusivamente a que hay dos entidades que presentan informes referidos a intervalos superiores a un año – concretamente dos bancos alemanas: KFW Bankengruppe que lo hace con periodicidad trianual (no correspondió hacerlo en 2007) y West LB AG que lo hace bianualmente (no correspondió hacerlo en 2006).

2. En función de los datos obtenidos por la revisión de los Informes de RSC de las entidades bancarias, puede observarse que la RSC es un fenómeno reciente (probablemente si se hubiera hecho una revisión de años anteriores, habría un mayor número de entidades que no presentaban información de RSC). Cabe pensar que hoy ya está prácticamente generalizada la presentación periódica de informes de RSC por las entidades bancarias relevantes.

4.2. Tamaño y ranking de las entidades bancarias tomadas como muestra

Se ofrece el tamaño de cada entidad bancaria de la muestra en función de su cifra de Recursos Propios, añadiendo después un *ranking* ordinal para poder apreciar mejor su envergadura. Para ello se toman los datos contables de Recursos Propios según el Balance incluido en el Informe Anual de cada entidad del ejercicio 2007. Todos los datos se dan en millones de euros. Los datos de las entidades bancarias, que en sus Informes Anuales vienen en moneda distinta al euro, se han convertido en euros aplicando el tipo de cambio oficial entre la unidad monetaria de ese país con el euro. Cada entidad se clasifica en una de las siguientes categorías (muy grande, grande, mediana y pequeña), según un intervalo convencional elegido de la cifra de Recursos Propios de las entidades.

TAMAÑO Y RANKING SEGÚN DATOS DEL INFORME ANUAL 2007¹⁵³

Muestra General de las 51 Entidades Bancarias de la UE – 15

		PEQUEÑO	MEDIANO	GRANDE	MUY GRANDE
		2007			
48	HSBC				X
50	RBS				X
22	Credit Agricole				X
20	BNP Paribas				X
39	Unicredit Group				X
31	ING GROUP				X
45	Barclays Bank				X
40	EIB			X	
3	Deutsche Bank			X	
47	HBOS			X	
16	BSCH			X	
32	Rabobank			X	
21	Socgen			X	
30	ABN - AMRO			X	
15	BBVA			X	
1	HVB			X	
49	LLOYDS TSB			X	

153 Elaborado a partir de los datos de los Cuadros del Anexo Capítulo 5: “4.2.Tamaño según datos Informe Anual 2007” y “Ranking de Entidades”.

24	GBP			X	
35	Banca Intessa			X	
2	Commerzbank			X	
38	San Paolo IMI			X	
10	Danskebank			X	
23	Caisse D'Epargne		X		
33	AIB		X		
4	KFW Bankengruppe		X		
9	KBC Group NV		X		
37	MPS		X		
5	West LB AG		X		
51	SEB		X		
25	Natexis		X		
11	Banco Popular		X		
34	Bank of Ireland *		X		
36	BNL		X		
43	Millennium BCP		X		
42	BES	X			
44	Abbey	X			
12	Banco Sabadell	X			
19	Sampo OYJ	X			
28	Ergasias Bank	X			
13	Banesto	X			
14	Bankinter	X			
26	Alpha Bank	X			
46	Bradford and Bingley	X			
18	Okobank	X			

29	Piraeus Bank	X			
17	Banco Pastor	X			
6	Kommunal Kredit AG	X			
8	Dexia	X			
27	Emporiki Bank	X			
7	ÖeKB	X			
41	CGD	X			
	TOTAL	17	12	15	7

Observación: los datos se refieren al año 2007

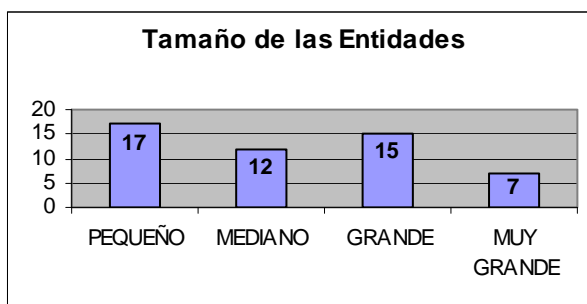
Tamaño pequeño: $x \leq 5000.10^6 \text{ €}$

Tamaño mediano: $5000.10^6 < x \leq 12000.10^6 \text{ €}$

Tamaño grande: $12000.10^6 < x \leq 40000.10^6 \text{ €}$

Tamaño muy grande: $x \geq 40000.10^6 \text{ €}$

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

1. La información es muy clara, con lo que basta decir que en la muestra están representadas las principales entidades bancarias de los países de la Eurozona donde, por tamaño de recursos propios, las entidades muy grandes y grandes revisadas representan algo más del 40% de la muestra total, y algo menos del 60% las pequeñas y medianas. Obviamente, la envergadura de los recursos de las primeras es muy superior a los de las segundas.

Muestra Selectiva de las 22 entidades (muy grandes y grandes) tomada de la muestra general de 51 entidades bancarias de la UE-15¹⁵⁴

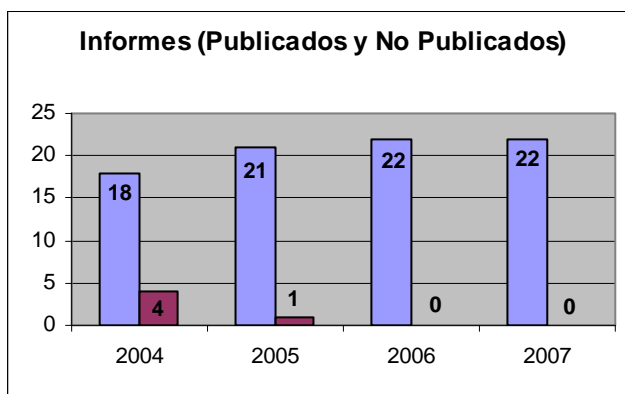
		PAISES	BANCOS
3	1	ALEMANIA	Bayerische Hypo-Und Vereinsbank
	2	ALEMANIA	Commerzbank
	3	ALEMANIA	Deutsche Bank
1	10	DINAMARCA	Danskebank
2	15	ESPAÑA	BBVA
	16	ESPAÑA	BSCH
4	20	FRANCIA	BNP Paribas
	21	FRANCIA	Société Générale Group
	22	FRANCIA	Credit Agricole
	24	FRANCIA	Grupo Banque Populaire

154 Elaborado a partir de los datos de los Cuadros del Anexo Capítulo 5: “Muestra selectiva de las 22 entidades (muy grandes y grandes) tomada de la muestra general de 51 entidades bancarias de la UE-15”

3	30	HOLANDA	ABN - AMRO
	31	HOLANDA	ING GROUP
	32	HOLANDA	Rabobank
3	35	ITALIA	Banca Intessa
	38	ITALIA	San Paolo IMI
	39	ITALIA	Unicredit Group
1	40	LUXEMBURGO	European Investment Bank (EIB)
5	45	REINO UNIDO	Barclays Bank
	47	REINO UNIDO	HBOS
	48	REINO UNIDO	HSBC
	49	REINO UNIDO	LLOYDS TSB
	50	REINO UNIDO	Royal Bank of Scotland
22		TOTAL INFORMES RSC MUESTRA	

Observación: los datos se refieren al año 2007

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



Se observa que todas las entidades bancarias que componen la Muestra Selectiva (constituida por las entidades de la Muestra General “Muy Grandes y Grandes”) presentan en los dos últimos años de nuestro análisis información relativa a sus actividades de RSC.

4.3. Contenidos de los Informes de RSC de las entidades bancarias tomadas como muestra

- Características observadas en los Informes de RSC

I. CUESTIONES FORMALES

1. Lugar o soporte documental donde se muestra la información de RSC
2. Denominación del documento sobre RSC
3. Tamaño del Informe sobre RSC
4. Alcance del Informe: referido a la empresa como sociedad independiente o al grupo de sociedades
5. Verificación de la información de RSC
6. Demanda de opinión de los usuarios sobre la información de RSC (*feedback*)
7. Fuentes institucionales en las que se apoya (Comunes y Sectoriales)
8. Periodicidad de la información sobre RSC

II. CUESTIONES SOBRE CONTENIDOS INFORMATIVOS

9. Existencia de Cuadro Resumen Indicadores (GRI, otros organismos o elaboración propia)
10. Visión, misión, valores y objetivos. Código de Conducta socialmente responsable
11. Código de Gobierno Corporativo
12. Perfil básico de la entidad declarante
13. Cumplimiento de disposiciones legales y transparencia informativa sobre prácticas éticas de negocio
14. Estrategia, políticas y prácticas de RSC/Sostenibilidad

15. Proyectos, logros y líneas futuras de trabajo en RSC
16. Política de gestión de riesgos
17. Información sobre creación y distribución de valor económico
18. Calificaciones (*ratings*) sobre RSC/Sostenibilidad otorgadas por organismos independientes
19. Inversión Socialmente Responsable (ISR)
20. Criterios socioambientales en la financiación de grandes proyectos de inversión (Principios de Ecuador)
21. Información sobre impactos (económicos, sociales y ambientales) generados por la banca
22. Grupos de Interés (*Stakeholders*) tratados de manera genérica en el Informe
 - 22.1 Grupos de interés (*stakeholders*) tratados de forma separada en el informe: Accionistas
 - 22.2 Grupos de interés (*stakeholders*) tratados de forma separada en el informe: Empleados
 - 22.3 Grupos de interés (*stakeholders*) tratados de forma separada en el informe: Clientes
 - 22.4 Grupos de interés (*stakeholders*) tratados de forma separada en el informe: Proveedores
 - 22.5 Grupos de interés (*stakeholders*) tratados de forma separada en el informe: Comunidad o Colectividad social
 - 22.6 Grupos de interés (*stakeholders*) tratados de forma separada en el informe: Medio Ambiente
23. Interpretación simbólica en materia de RSC sobre los dibujos de portada de los Informes

I. CUESTIONES FORMALES

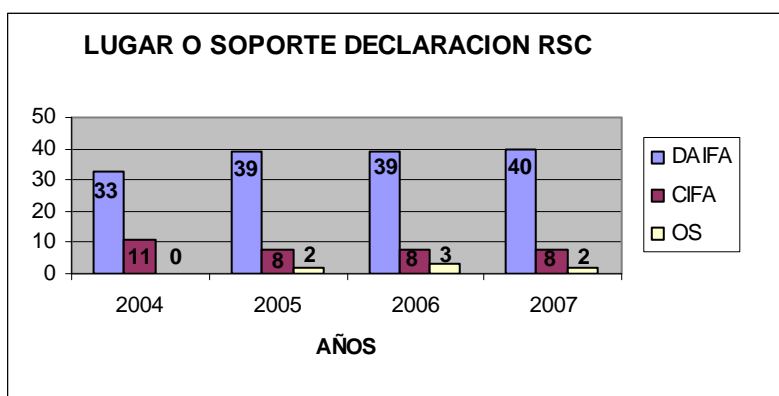
1. LUGAR O SOPORTE DONDE SE MUESTRA LA INFORMACIÓN DE RSC

Interesa conocer el soporte en donde las entidades bancarias suelen presentar su información de RSC (independientemente del título concreto que se otorgue a esta clase de información). En ese sentido, hemos planteado tres opciones posibles, con el fin de conocer el respaldo real que tiene cada una de las tres en nuestra muestra:

- En documento propio (aparte del Informe Financiero Anual) [DAIFA].
- Como capítulo específico debidamente identificado dentro del Informe Financiero Anual [CIFA].
- Otras Soluciones [OS]

(a) MUESTRA GENERAL

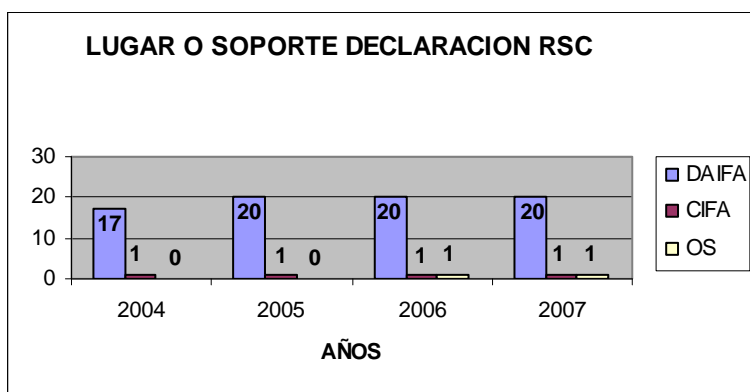
(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES¹⁵⁵



¹⁵⁵ Elaborado a partir de los datos de los Cuadros del Anexo Capítulo 5: “1.Lugar o Soporte donde se muestra la Información de RSC” (Muestra General)

(b) MUESTRA SELECTIVA

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES¹⁵⁶



(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS¹⁵⁷

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Documento aparte del informe financiero anual (DAIFA) 40 / 50 = 80 %	Documento aparte del informe financiero anual (DAIFA) 20 / 22 = 90 %
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES	Capitulo dentro del informe financiero anual (CIFA) 8 / 50 = 16% Otras soluciones (OS) 2 / 50 = 4%	Capitulo dentro del informe financiero anual (CIFA) 1 / 22 = 5% Otras soluciones (OS) 1 / 22 = 5%

156 Elaborado a partir de los datos de los Cuadros del Anexo Capítulo 5: “1. Lugar o Soporte donde se muestra la Información de RSC” (Muestra Selectiva)

157 Los datos porcentuales de los cuadros de este capítulo, cuando no sean un número entero exacto, se redondean al número entero más próximo

OBSERVACION:

los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) Se observa que, con independencia del soporte que se utilice, es práctica generalizada la presentación de información de RSC por parte de las entidades bancarias de cierta dimensión.

2) Se aprecia que predomina la presentación sobre RSC en un documento específico, separado del Informe Financiero Anual (80% de la muestra general -MG- y 90% de la muestra selectiva -MS-). No obstante, hay algunos casos (16% para la MG y 5% para la MS) en los que las entidades prefieren hacerlo como un capítulo más dentro del Informe Anual. Se trata de entidades bancarias de tamaño medio, que, seguramente por su escasa entidad, han optado por esta vía, que además supone ahorrar costes. La presentación de la información de RSC en las entidades de cierta dimensión suele aparecer en documentos separados, distinguiendo la información financiera anual y la información sobre RSC, al ser dos planos distintos de la actuación empresarial con destinatarios diferentes.

Por eso, parece que la mejor opción informativa sería que las entidades bancarias publicasen en documentos separados su Informe Financiero Anual y su Informe de RSC/Sostenibilidad. Pero si deciden ofrecer los dos tipos de información en un único documento dentro del Informe Financiero Anual, que es la solución preferida por algunas entidades bancarias de tamaño medio, en ese caso, sería conveniente que la información de RSC/Sostenibilidad figurase en un capítulo separado, preferiblemente al final, para que no se mezcle un tipo de información y otra. Así se facilita la comprensión por los usuarios de los dos tipos de información dentro del documento único. Además, en el caso de ofrecer esta información en documento único, debería utilizarse la misma terminología que la que se utiliza para la presentación en documento separado, para mantener así la misma terminología.

3) Hay también algunas entidades bancarias que, aparte de presentar un Informe de RSC/Sostenibilidad, también publican otros documentos adicionales o de desarrollo de alguna cuestión de la RSC que consideran de importancia especial (estudios de casos reales de la entidad, información sobre una parcela concreta de RSC como cuestiones de personal, o programas sociales a favor de la comunidad...). Es claro que cada entidad puede utilizar esta fórmula informativa si lo cree conveniente. Pero sería recomendable que las empresas indicasen expresamente en sus Informes todos los documentos que tengan en circulación en el ejercicio con información sobre RSC, con el fin de que el usuario pudiese conocerlos y acceder a ellos fácilmente.

4) Debe señalarse también que todas las entidades publican su información de RSC en sus páginas Web, aunque también un buen número de ellas ofrecen sus Informes de RSC en soporte papel. Se aprecia una difusión cada vez mayor del soporte digital (Web, CD o DVD), reemplazando el papel. Algunas entidades justifican expresamente la publicación exclusivamente a través de su propia página Web por motivos de ahorro de papel y ecológicos

5) Por último, en cuanto a la vía de acceso a este tipo de Informes por parte de cualquier usuario común hay que señalar que, aparte del contacto directo con la propia entidad solicitando un ejemplar, que era la vía de acceso tradicional a la información de las empresas, hoy existe una vía de acceso directa a cualquier Informe de RSC a través de la página web de las empresas e incluso accediendo directamente a la base de datos por ejemplo Corporateregister¹⁵⁸ donde se encuentran depositados los Informes de las principales compañías de cualquier país y sector de actividad.

158 www.corporateregister.com

2. DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO DE RSC

(a) MUESTRA GENERAL

2.1. CUADRO DE ENTIDADES CON DENOMINACIÓN COMÚN DEL DOCUMENTO

DENOMINACION MÁS FRECUENTE¹⁵⁹

2004: Corporate Social Responsibility Report (Informe o Memoria de Responsabilidad Social Corporativa): 9 entidades

2005: Corporate Social Responsibility Report (Informe o Memoria de Responsabilidad Social Corporativa): 11 entidades

2006: Corporate Responsibility Report (Informe de Responsabilidad Corporativa): 10 entidades

2007: Corporate Social Responsibility Report (Informe o Memoria de Responsabilidad Social Corporativa): 10 entidades

2.2. RECLASIFICACIÓN DE NOMENCLATURAS DEL INFORME¹⁶⁰

Dentro de la numerosa lista de posibles títulos empleados por las empresas a la hora de presentar sus informes de RSC, se pueden sin embargo observar dos tendencias básicas en torno a dos ejes: responsabilidad social y sostenibilidad o desarrollo sostenible, de tal manera

159 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “2. Denominación del Documento o del Bloque de Información sobre RSC (Muestra General).”

160 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “2.1. Cuadro de Entidades con Denominación Común del Documento.”

que los matices de las titulaciones concretas que utiliza cada empresa se acercan a un patrón o a otro. Desde este punto de vista hemos agrupado denominaciones similares pertenecientes a una tendencia o a otra, resultando lo siguiente:

[1] RESPONSABILIDAD SOCIAL: engloba las denominaciones del documento:

2. Corporate Responsibility Report (Informe de Responsabilidad Corporativa)
3. Corporate Social Responsibility Report (Informe o Memoria de Responsabilidad Social Corporativa)
6. Corporate Social Responsibility (Responsabilidad Social Corporativa)
7. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
8. La Sociedad y el Medio Ambiente
9. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa (Memoria Social)
10. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa
11. Corporate Responsibility
12. Report on Corporate Social Responsibility
13. Focus on Corporate Social Responsibility
16. Social Report
- 16.1. Social Report: Business Review
17. Report on our Corporate Social Responsibility
21. Social and Environmental Report
22. Social Responsibility Report
24. Human Resources and Corporate Social Responsibility
25. Social Responsibility
28. Report on Environmental and Social Responsibility
29. “A Socially Committed Bank”
30. “Corporate Responsibility Report: The Big Picture”
31. “Corporate Responsibility Report: ING in Society”
33. The Social Responsibility of Montepaschi Group

- 34. Social Report
- 36. “Corporate Responsibility Review”
- 38. “The impact of CSR”
- 39. “CSR at the Core”

[2] DESARROLLO SOSTENIBLE O SOSTENIBILIDAD:

- 1. Sustainability Report (Informe o Memoria de Sostenibilidad)
- 4. Annual and Sustainability Report
- 5. Sustainable Development Report
- 14. Sustainable Development
- 15. Crédit Agricole: a responsible player in Sustainable Development
- 20. Annual Sustainability Report
- 32. Incluye en 2007 un documento titulado Sustainability Review
- 37. “Annual Sustainability Review”

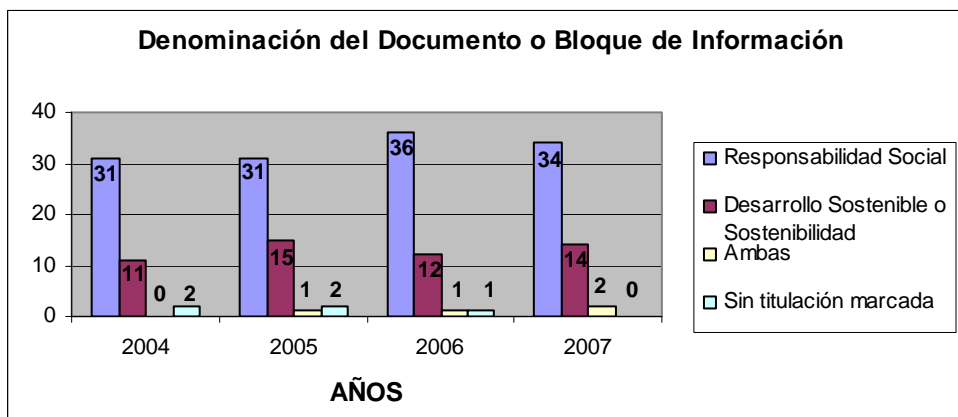
[3] AMBAS:

- 19. Corporate Social Responsibility and Sustainability
- 35. Corporate Responsibility Developments

[4] SIN TITULACIÓN MARCADA:

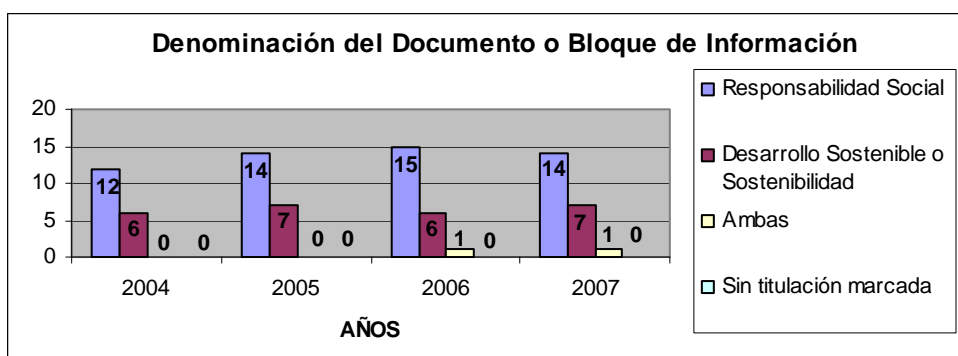
- 18. The EFG Eurobank Ergasias Group (No hay título específico)
- 23. Varios apartados sueltos del Informe Anual sobre distintos grupos de interés
- 26. The HBOS Report
- 27. Sin denominación única al estar la información repartida en varios capítulos del Informe Financiero Anual

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁶¹

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



¹⁶¹ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “2. Denominación del Documento de RSC (Muestra Selectiva)”

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Responsabilidad Social 34 / 50 = 68 %	Responsabilidad Social 14 / 22 = 64 %
	IMPORTANTES	Desarrollo Sostenible o Sostenibilidad 14 / 50 = 28 %	Desarrollo Sostenible o Sostenibilidad 7 / 22 = 32 %
	POCO IMPORTANTES	Ambas 2 / 50 = 4 %	Ambas 1 / 22 = 4 %

OBSERVACION: los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) La denominación del documento principal responde a dos terminologías básicas, con algunas variantes calificativas: Responsabilidad Social (68%) y Desarrollo Sostenible o Sostenibilidad (28%) en la MG y de 64% y 32% en la MS, precedidos del término Informe de...(mayoritariamente) o Memoria de... (minoritariamente). El adjetivo Corporativa se añade con frecuencia sobre todo a la denominación Responsabilidad Social. Así, pues, la denominación más frecuente, con diferencia, es Informe de Responsabilidad Social Corporativa o una variante muy similar. Ahora bien, no hay que olvidar la terminología Desarrollo Sostenible o Sostenibilidad que parece estar cobrando cada vez más fuerza en el

mundo de la información económica en general, sobre todo en las grandes compañías, como se ve por el porcentaje mayor de presencia de esta denominación en la MS con respecto a su presencia en la MG.

Hay incluso alguna entidad bancaria de nuestra muestra que aglutina ambas cuestiones, denominando el documento Informe de Responsabilidad Social Corporativa y de Sostenibilidad. Pues bien, como las dos ideas -Responsabilidad Social Corporativa y -Sostenibilidad- están siendo utilizadas para describir la actuación que pide la Sociedad a las empresas en los tiempos actuales, de aquí que consideremos que el término Informe, recogiendo ambas ideas, podría ser un rótulo bastante apropiado para una propuesta de normalización común de este documento, para el sector de las entidades bancarias y también para las empresas de cualquier otro sector.

2) En cuanto al *slogan* se observa una amplia serie de variantes de forma y de fondo. Por eso no resulta fácil encontrar patrones básicos en los que encuadrar los eslóganes empleados por cada entidad bancaria. No obstante, en términos generales, se observan unos ejes que van desde recordar la idea de la RSC hasta el desarrollo sostenible e igualmente hay varios de ellos que aluden a la actuación en el escenario de la globalización. De todos modos no es una cuestión determinante y pensamos que la incorporación o no de un *slogan* al rótulo principal del documento debería quedar a voluntad de cada empresa. En otras palabras, consideramos que esta cuestión debe quedar al margen de la definición de una terminología común normalizada para la información de responsabilidad social corporativa y de sostenibilidad de las entidades bancarias.

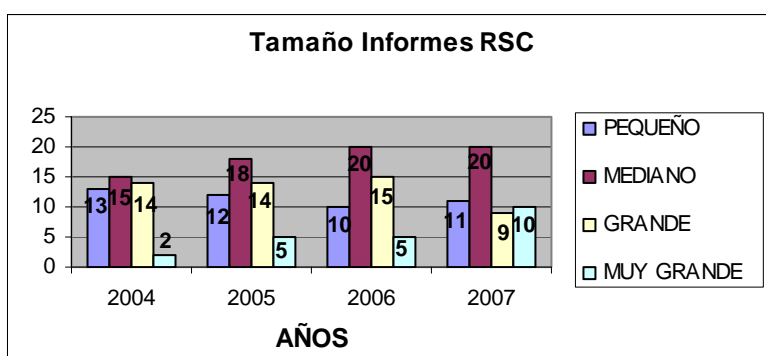
3) Otra cosa distinta es la publicación, además del documento central sobre información de RSC/ Sostenibilidad, de otros documentos adicionales, de carácter voluntario, que profundizan sobre esta materia o sobre algunas cuestiones concretas (elementos medioambientales, recursos humanos, contribuciones a actividades sociales...). Esto lo hacen algunas entidades, como puede verse en el cuadro general No parece oportuno entrar en la cuestión de si esta práctica es positiva o puede ser un motivo de confusión para los usuarios al estar dispersos los datos. Sin duda no se puede impedir que algunas empresas aporten algún documento adicional al Informe central de RSC/Sostenibilidad. Pero las entidades que lo hacen deberían intentar que fuese

coherente esta información y la que figura en el Informe general de RSC/Sostenibilidad, aunque pueda titular los informes adicionales como crea conveniente. Por otra parte, debería quedar claro cuál es el informe general y cuáles son informes adicionales. Además, tanto en estos informes adicionales como en el Informe general, deberían indicarse mediante nota, como ya se ha dicho, todos los documentos sobre información de RSC/Sostenibilidad que ha emitido la entidad bancaria en el ejercicio. Así se facilita el acceso a ellos por parte de los usuarios y se ofrece, de forma más ordenada, toda la información que pone a disposición del público cada entidad bancaria.

3. TAMAÑO DEL INFORME SOBRE RSC

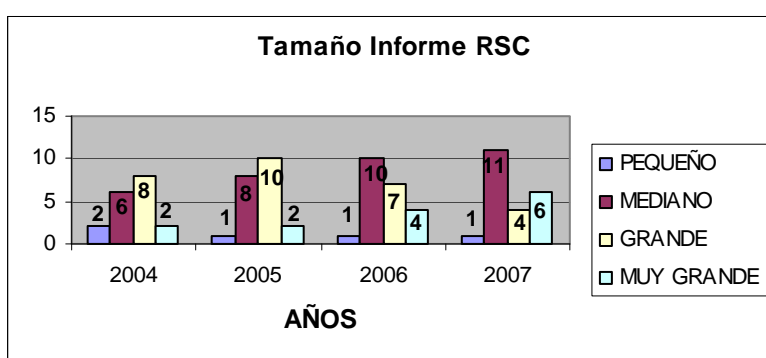
(a) MUESTRA GENERAL¹⁶²

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁶³

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



162 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “3. Tamaño del Informe sobre RSC (Muestra General)”

163 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “3. Tamaño del Informe sobre RSC (Muestra Selectiva)”

CRUCE TAMAÑO DE LAS ENTIDADES Y TAMAÑO DEL INFORME PARA LOS INFORMES DEL 2007

		TAMAÑO DEL INFORME (2007)				TOTAL
		Pequeño ($x < 25$ pgs)	Mediano ($25 < x < 75$ pgs)	Grande ($75 < x < 150$ pgs)	Muy Grande ($x > 150$ pgs)	
TAMAÑO DE LA ENTIDAD (2007)¹⁶⁴	Pequeño ($X \leq 6.000$ millones €)	6	7	2	2	17
	Mediano ($6.000 < X \leq 12.000$ millones €)	4	2	3	2	11
	Grande ($12.000 < X \leq 40.000$ millones €)	1	7	4	3	15
	Muy Grande ($X > 40.000$ millones €)	0	4	0	3	7
	TOTAL	11	20	9	10	50

164 Datos según tablas del Anexo Capítulo 5: “II) Tamaño y Ranking de las Entidades Bancarias tomadas como Muestra”

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
<u>O</u> <u>B</u> <u>S</u> <u>U</u> <u>E</u> <u>R</u> <u>V</u> <u>A</u> ESTACIONES	MUY IMPORTANTES		
	IMPORTANTES	Mediano 20 / 50 = 40 % Grande o Muy Grande 19 / 50 = 38 % Pequeño 11 / 50 = 22 %	Mediano 11 / 22 = 50 % Grande o Muy Grande 10 / 22 = 45 %
	POCO IMPORTANTES		Pequeño 1 / 22 = 5 %

OBSERVACIÓN:

los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

La observación de los datos obtenidos del análisis de este rasgo nos permite obtener las siguientes inferencias:

1) En general, el tamaño de los informes se corresponde con el tamaño de las entidades bancarias que forman parte de la muestra. Así, salvo alguna excepción, los bancos pequeños y medianos presentan informes breves o medianos, mientras que los bancos de tamaño grande o muy grande presentan informes grandes o muy grandes. Se trata de un resultado que parece obvio.

2) Se observa también una tendencia a que los informes de muchas entidades bancarias sean cada vez de mayor tamaño. Esto también parece lógico, si se tiene en cuenta que se trata de una nueva práctica informativa que va cobrando mayor importancia en los últimos años y por lo

tanto va incluyendo cada vez más cuestiones. Incluso parece que hay una especie de competencia entre las empresas bancarias, de modo que tan pronto como una entidad incorpora una nueva cuestión al Informe de RSC/Sostenibilidad, otras entidades hacen lo mismo, incorporando esas mismas cuestiones o parecidas en el ejercicio siguiente. Así se explica también esa tendencia general hacia el aumento de número de páginas de los Informes. Hay que advertir que no siempre el aumento de la cantidad supone el aumento de la calidad informativa, aunque esto no puede atestiguararse por los datos mostrados en este cuadro.

3) Se observa con cierta claridad que, a igualdad de tamaño, las entidades bancarias de los países meridionales de la UE (básicamente de Francia, España, Portugal, Italia y Grecia) suelen presentar Informes de RSC/Sostenibilidad de mayor tamaño que las de los países no meridionales (básicamente Alemania, Reino Unido, Holanda, Suecia). Así, puede observarse que bancos muy grandes del tipo de ING Group, Barclays, HBOS, HSBC, presentan informes de tamaño medio, mientras que bancos más pequeños como Banco Popular, Banco Sabadell, Bankinter, BES, Millennium BCP, presentan informes de tamaño grande o incluso muy grande. Aparentemente podría parecer que la información sobre RSC de los bancos en los países meridionales ha adquirido mayor interés que en los restantes países de la UE. Pro esta apreciación seguramente carece de fundamento sólido. Puede indudablemente deberse esa tendencia a otros motivos.

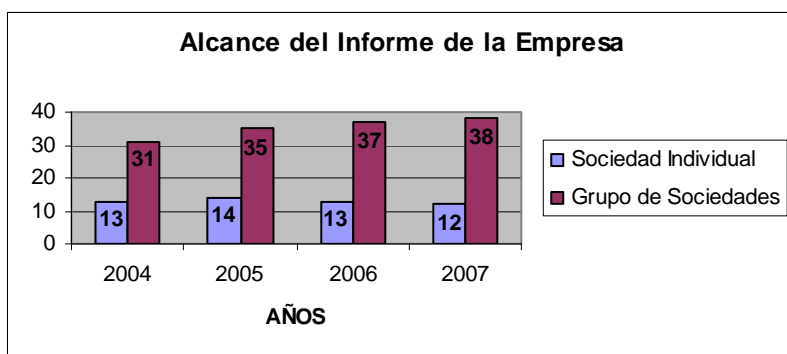
4) En el cuadro se compara el tamaño del Informe de RSC (determinado por el número de páginas y catalogado como pequeño, mediano, grande y muy grande), con el tamaño de las entidades (medido por sus recursos propios, pudiendo ser catalogadas como entidades pequeñas, medianas, grandes y muy grandes). Se observa como tendencia general, ya señalada, que las empresas muy grandes (por volumen de fondos propios) tienden a presentar informes de RSC grandes o muy grandes y, a la inversa, las pequeñas, informes de tamaño pequeño o mediano. No obstante, hay alguna excepción como se observa en el cuadro (como es por ejemplo Kommunal Kredit AG), que siendo una entidad de tamaño pequeño por recursos propios, sin embargo, presenta un informe de RSC muy grande. Igualmente es significativo que

un gran número de empresas grandes o muy grandes (50 % de la MS) prefieren presentar un informe de tamaño intermedio. Este último dato es muy significativo, ya que los informes excesivamente voluminosos tienen el inconveniente para el usuario de que exigen dedicar mucho esfuerzo para su lectura. Pueden representar por eso un elemento negativo.

4. ALCANCE DEL INFORME: REFERIDO A LA EMPRESA COMO SOCIEDAD INDEPENDIENTE O AL GRUPO DE SOCIEDADES

(a) MUESTRA GENERAL¹⁶⁵

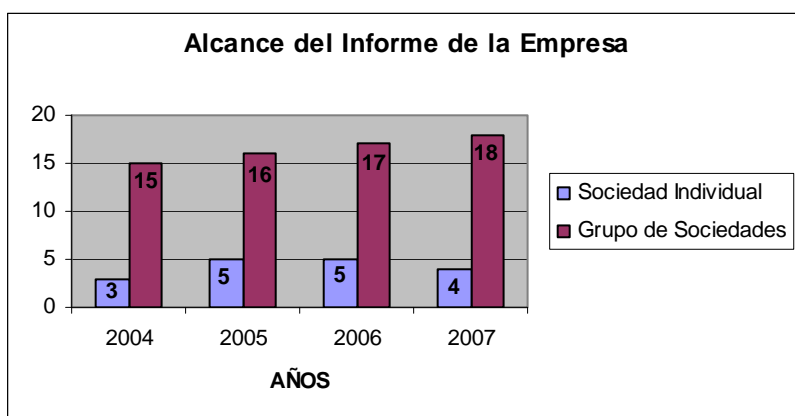
(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



¹⁶⁵ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “4. Alcance del Informe de la empresa: como sociedad independiente o grupo de sociedades (Muestra General).”

(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁶⁶

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Grupo de Sociedades 38 / 50 = 76 %	Grupo de Sociedades 18 / 22 = 82 %
	IMPORTANTES	Sociedad Individual 12 / 50 = 24 %	
	POCO IMPORTANTES		Sociedad Individual 4 / 22 = 18 %

¹⁶⁶ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “4. Alcance del Informe de la empresa: como sociedad independiente o grupo de sociedades (Muestra Selectiva).”

OBSERVACION:

los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

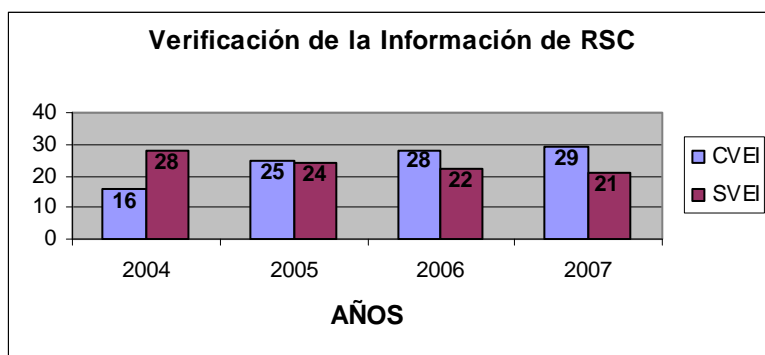
1) Las empresas presentan mayoritariamente (76 % MG y 82 % MS) sus informes de RSC con la etiqueta del grupo de sociedades. Como tendencia, se observa que cada vez un número mayor de entidades opta por presentar su Informe de RSC con el título del Grupo.

2) Los informes que se presentan como del grupo de sociedades no recogen los impactos (económicos, sociales y ambientales) de todas las empresas que constituyen el grupo, sino que más bien son los de la sociedad matriz informante. Aquí se usa el concepto “grupo” para dar mejor imagen. Pero eso no hace cambiar el alcance real de los impactos de RSC.

5. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE RSC

(a) MUESTRA GENERAL¹⁶⁷

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



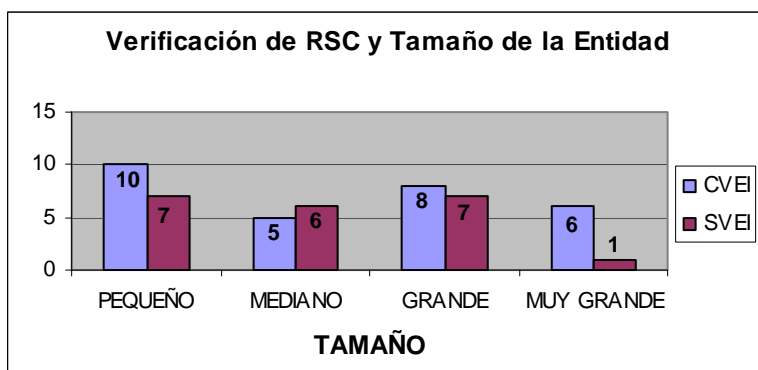
¹⁶⁷ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “5. Verificación de los Informes de RSC (Muestra General)”

CRUCE DE TAMAÑO DE LA ENTIDAD / VERIFICACION

	TAMAÑO DE LA ENTIDAD				TOTAL
	PEQUEÑO	MEDIANO	GRANDE	MUY GRANDE	
Con Verificación Externa Independiente (CVEI)	10	5	8	6	29
Sin Verificación Externa Independiente (SVEI)	7	6	7	1	21
TOTAL	17	11	15	7	50

OBSERVACIONES: referidos al 2007

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES: CRUCE VERIFICACIÓN DE RSC Y TAMAÑO DE LA ENTIDAD



OBSERVACIONES: referido al 2007

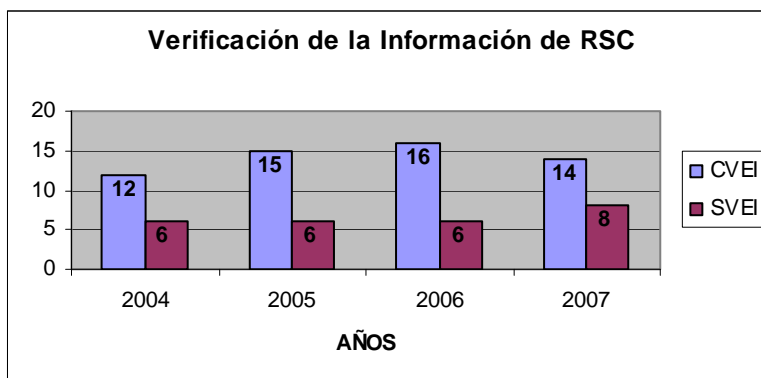
VERIFICACIÓN POR PAÍSES

	CVEI	SVEI	% Verificación
Alemania	1	4	25 %
Austria	2	0	100 %
Bélgica	2	0	100 %
Dinamarca	0	1	0 %
España	4	3	57 %
Francia	1	5	16 %
Finlandia	0	2	0 %
Grecia	2	2	50 %
Holanda	2	1	66 %
Italia	5	0	100 %
Irlanda	0	2	0 %
Luxemburgo	1	0	100 %
Portugal	2	1	66 %
Reino Unido	7	0	100 %
Suecia	0	1	0 %
TOTAL	29	21	58 %

OBSERVACIONES: referido al 2007

(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁶⁸

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Con Verificación 29 / 50 = 58 % Sin Verificación 21 / 50 = 42 %	Con Verificación 14 / 22 = 64 %
	IMPORTANTES		Sin Verificación 8 / 22 = 36 %
	POCO IMPORTANTES		

OBSERVACION: los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

¹⁶⁸ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “5. Verificación de los Informes de RSC (Muestra Selectiva)”

COMENTARIOS:

1) Se observa que las entidades bancarias optan mayoritariamente por presentar sus informes de RSC verificados por expertos independientes (58 % MG y 64 % MS).

2) Además se aprecia en los años analizados una tendencia creciente a presentar los informes con verificación externa independiente. Esto resulta llamativo, ya que este tipo de informes es de carácter voluntario y su verificación supone un coste que hay que pensar que es de importancia. Sin duda, la garantía de fiabilidad de la información compensa a las empresas.

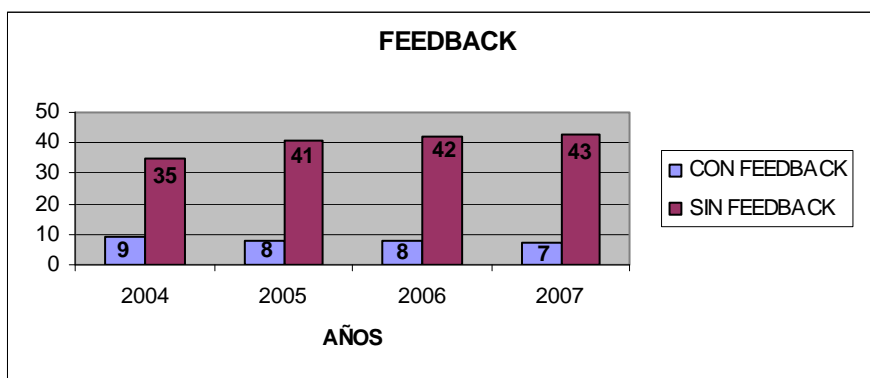
3) Se observa, como por otra parte parece lógico, que la mayor parte de las entidades bancarias de gran dimensión (6 / 7), sometan sus informes a revisión independiente. Se observa asimismo, y en este caso llama la atención, que para la franja de entidades de gran dimensión es muy parecido el número de entidades que someten sus informes a verificación (8) y el de las que no lo hacen (7). En el caso de las de mediana dimensión, es muy parecido el número de entidades que sí verifican sus informes (5) y las que no lo hacen (6). Lo más llamativo es que, frente a lo que cabría suponer, en las de menor dimensión, son más las entidades que someten sus informes a verificación (10), que las que no lo hacen (7), a pesar de que se trata de una decisión voluntaria de las propias empresas.

4) En cuanto a la verificación de las entidades bancarias por países, llama la atención que grandes entidades bancarias que forman parte de países tan relevantes como Francia o Alemania sean reacias a la hora de verificar sus informes, cosa que no ocurre en países como Reino Unido, Italia y un poco menos en Holanda y España donde casi todas las empresas de la muestra someten sus informes a verificación independiente.

6. DEMANDA DE OPINION DE LOS USUARIOS SOBRE LA INFORMACIÓN DE RSC (FEEDBACK)

(a) MUESTRA GENERAL¹⁶⁹

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



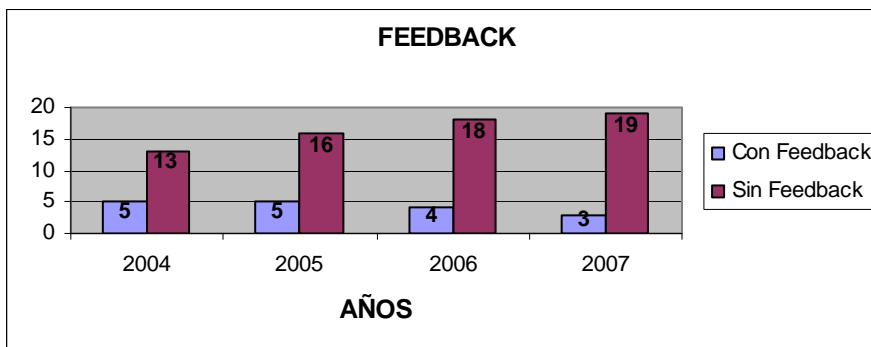
Como puede apreciarse por el gráfico, muy pocas empresas eligen dar *feedback* en los informes. No obstante, hay dos tipos de *feedback*: directo (el usuario escribe un correo a una dirección concreta comentando su parecer sobre el Informe en cuestión), indirecto (la empresa realiza un pequeño cuestionario donde el usuario puede opinar. En este cuestionario casi todas las preguntas suelen estar cerradas para simplificar la labor al usuario). Asimismo hay que comentar que, una vez conocida la dirección de correo electrónico de una empresa, cualquier usuario en teoría puede ponerse en contacto con ella. Sin embargo, en este trabajo sólo se han tenido en cuenta como *feedback* aquellas empresas que mencionan en sus Informes de RSC de manera explícita que incorporan un cuestionario.

(b) Muestra Selectiva¹⁷⁰

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES

169 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “6. Demanda de Opinión de los usuarios sobre la Información de RSC (Feedback) (Muestra General)”

170 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “6. Demanda de Opinión de los usuarios sobre la Información de RSC (Feedback) (Muestra Selectiva)”



(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Sin Feedback 43 / 50 = 86 %	Sin Feedback 19 / 22 = 86 %
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES	Con Feedback 7 / 50 = 14 %	Con Feedback 3 / 22 = 14 %

OBSERVACION:

los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) Las entidades bancarias en su gran mayoría (86% tanto en la MG como en la MS) optan por no realizar *feedback* en sus informes de RSC. Dicha tendencia se corrobora con el paso de los años, pues se ve que cada vez hay más empresas que deciden no realizar *feedback*. Seguramente se debe a la escasa frecuencia con que llegan opiniones de los usuarios. Al menos

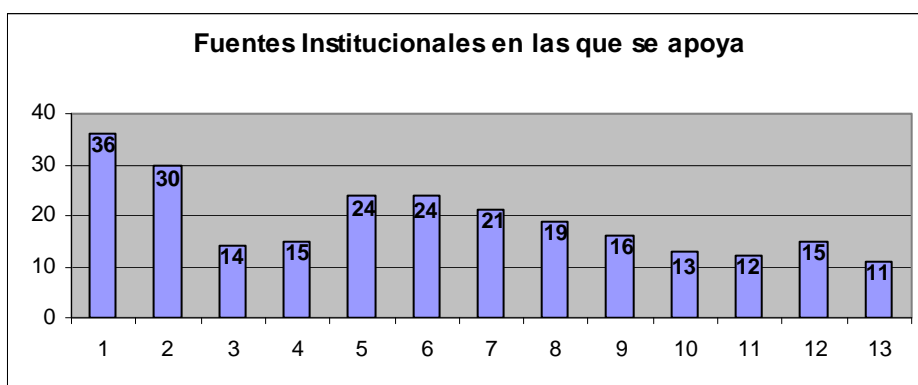
por el momento, no parece que esté funcionando de forma fructífera esta colaboración entre emisor-usuarios.

2) Dentro de las pocas entidades que solicitan expresamente *feedback* de los usuarios, tradicionalmente lo suelen hacer a partir de un cuestionario cerrado de preguntas (opinión sobre el informe, qué cuestiones esperaban encontrar en él, qué cosas valoran más, qué sugieren que deberían aparecer o mejorarse, si cumplió o no con las expectativas...). En los últimos años, las entidades que siguen manteniendo esta práctica están cambiando la forma de hacerlo pues, en vez de incorporar un cuestionario de asuntos concretos a contestar, están optando por la fórmula de poner una cuenta de correo electrónico donde el lector pueda enviar sus opiniones o sus sugerencias de mejora.

7. FUENTES INSTITUCIONALES EN LAS QUE SE APOYA (COMUNES Y SECTORIALES)

(a) MUESTRA GENERAL¹⁷¹

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



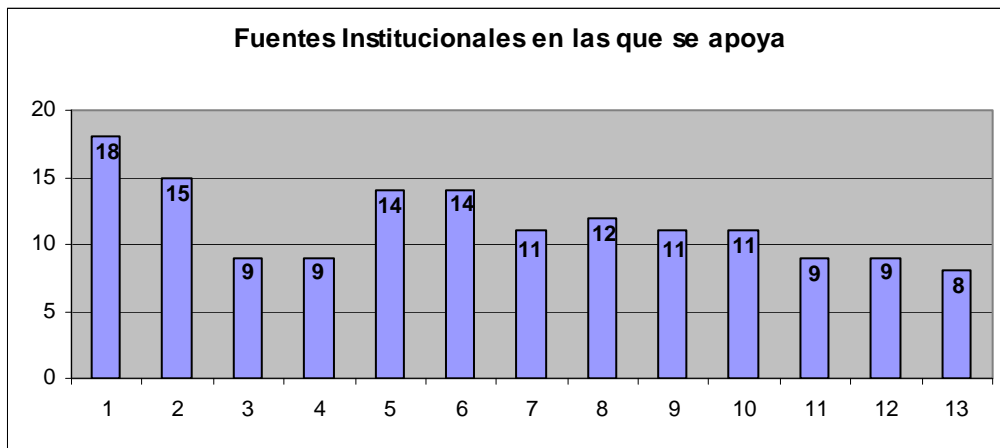
171 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “7. Fuentes Institucionales en las que se apoya: comunes y sectoriales (Muestra General)”

Fuentes Institucionales: Número de Entidades que las citan (x ≥ 5)	
	Número Citas
1: Global Reporting Initiative (GRI)	36
2: Global Compact	30
3: OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development)	14
4: ILO (International Labour Organization)	15
5: International Organization for Standardization (ISO 14001)	24
6: Principles for Social Responsible Investment (SRI United Nations)	24
7: FTSE 4 GOOD	21
8: Equator Principles	19
9: Carbon Disclosure Project (CDP)	16
10: UNEP – FI	13
11: Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)	12
12: Rating Agencies de RSC (SAM, Vigeo, SIRI, Scoris, Oekom Research y Stock at Research)	15
13: Forest Stewardship Council (FSC)	11
14: Otros (especificar)	
14.1 Credit Rating Agencies (Moody's, Fitch, S&P)	12
14.2 World Bank (IBRD and IDA)	12
14.3 Ethibel Sustainability Index	11
14.4 Basel II	11
14.5 Kyoto Mechanisms (Protocolo de Kyoto)	11
14.6 EMAS (Eco - Management and Audit Scheme)	10
14.7 Storebrand	8
14.8 AccountAbility (AA1000)	7
14.9 European Social Investment Forum (EUROSIF)	7

14.10 Financial Action Task Force on Money Laundering (FATF)	5
14.11 Wolfsberg Anti-Money Laundering Principles	5
14.12 Ethical Index (Euro y Global)	5
14.13 ASPI (Advance Sustainability Performance Index)	5
14.14 Verein für Umweltmanagement in Banken, Sparkassen Versicherungen e. V. (VfU)	5
14.15 Fundación Empresa y Sociedad	5
14.16 Business in the Community	5
14.17 CSR Europe	5

(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁷²

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



172 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “7. Fuentes Institucionales en las que se apoya: comunes y sectoriales (Muestra Selectiva)”

OBSERVACION:

en el siguiente cuadro citamos también las instituciones que reciben entre cinco y doce citas.

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
		Global Reporting Initiative (GRI) 36 / 50 = 72 %	Global Reporting Initiative (GRI) 18 / 22 = 82 %
		Global Compact 30 / 50 = 60 %	Global Compact 15 / 22 = 68 %
		International Organization for Standardization (ISO 14001) 24 / 50 = 48 %	International Organization for Standardization (ISO 14001) 14 / 22 = 64 %
		Principles for Social Responsible Investment (SRI United Nations) 24 / 50 = 48 %	Principles for Social Responsible Investment (SRI United Nations) 14 / 22 = 64 %
		FTSE 4 GOOD 21 / 50 = 42 %	Equator Principles 12 / 22 = 55 %

CUESTIONES	IMPORTANTES	<p>Equator Principles 19 / 50 = 38 %</p> <p>Carbon Disclosure Project (CDP) 16 / 50 = 32 %</p> <p>ILO (International Labour Organization) 15 / 50 = 30 %</p> <p>Rating Agencies de RSC (SAM, Vigeo, SIRI, Scoris, Oekom Research y Stock at Research) 15 / 50 = 30 %</p> <p>OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) 14 / 50 = 28 %</p> <p>UNEP - FI 13 / 50 = 26 %</p> <p>Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI) 12 / 50 = 24 %</p> <p>Forest Stewardship Council (FSC) 11 / 50 = 22 %</p>	<p>FTSE 4 GOOD 11 / 22 = 50 %</p> <p>Carbon Disclosure Project (CDP) 11 / 22 = 50 %</p> <p>UNEP - FI 11 / 22 = 50 %</p> <p>Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI) 9 / 22 = 41 %</p> <p>Rating Agencies de RSC (SAM, Vigeo, SIRI, Scoris, Oekom Research y Stock at Research) 9 / 22 = 41 %</p> <p>OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) 9 / 22 = 41 %</p> <p>ILO (International Labour Organization) 9 / 22 = 41 %</p> <p>Forest Stewardship Council (FSC) 8 / 22 = 36 %</p>
	POCO IMPORTANTES		

OBSERVACION:

los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

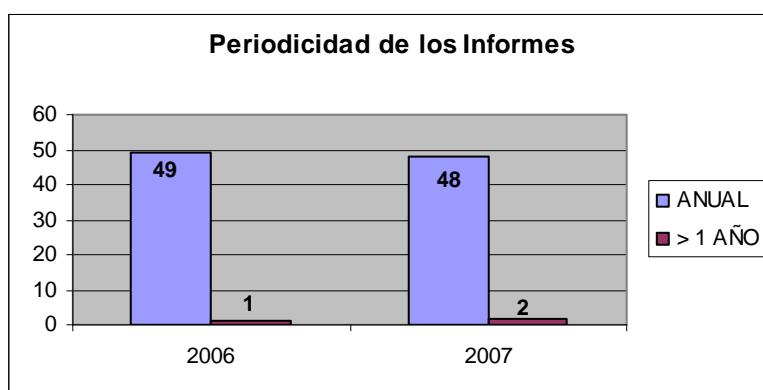
1) Existen numerosas instituciones, públicas y privadas, supranacionales o nacionales, que se convierten en referentes en el desarrollo de los distintos aspectos de la RSC. Estos organismos emiten pronunciamientos en los que se regulan cuestiones concretas de la RSC, que aparecen citadas en los Informes de RSC/Sostenibilidad que publican las empresas, en nuestro caso las entidades bancarias. Naturalmente, la influencia de estas instituciones es muy distinta. De hecho, hay un conjunto de instituciones de carácter supranacional (GRI, PRI, Global Compact...), que están presentes prácticamente en los textos de los Informes de la mayor parte de los bancos de nuestra muestra. Hay otras también que tienen una influencia menor, pero importante a escala regional, que aparecen citadas en los Informes de las entidades bancarias de determinados países (VfU, Eurosif, Ethibel...).

2) Destaca sobre todo la influencia del Global Reporting Initiative (GRI), como gran referente de la información de RSC a escala mundial de las empresas de cualquier sector de actividad. Sus planteamientos, y sobre todo su cuadro de indicadores, aparecen con mucha frecuencia citados en los Informes de RSC/Sostenibilidad de las entidades de nuestra muestra (72 % MG y 82% MS). Asimismo, los Informes de las entidades bancarias de la muestra suelen estar inspirados en los pronunciamientos de los organismos internacionales, mencionados en el cuadro de frecuencias de aparición, sobre todo aquéllos con una presencia de al menos el 40%, sobre todo en la MS. A partir de aquí, se mencionan en los informes de RSC una variedad de instituciones de menor importancia.

8. PERIODICIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE RSC

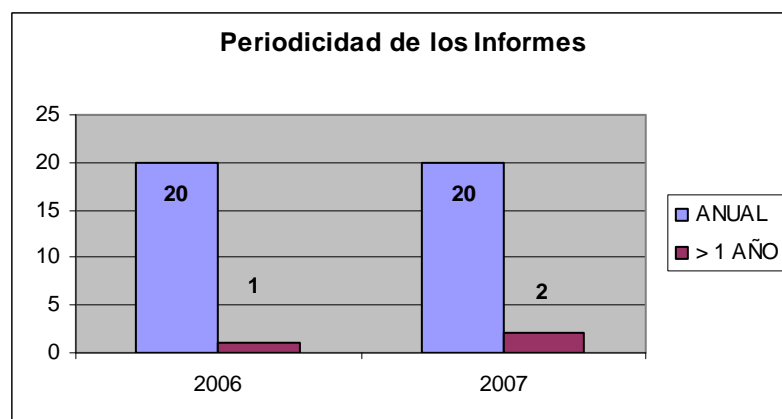
(a) MUESTRA GENERAL¹⁷³

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁷⁴

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



173 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “8. Periodicidad de la Información sobre RSC (Muestra General)”

174 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “8. Periodicidad de la Información sobre RSC (Muestra Selectiva)”

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Anual 48 / 50 = 96 %	Anual 20 / 22 = 91 %
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES	Más de 1 año 2 / 50 = 4 %	Más de 1 año 2 / 22 = 9 %

OBSERVACION:

los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) Se observa que hay casi unanimidad en presentar informes con periodicidad anual (96 % MG y 91% MS). La excepción son las entidades alemanas, como KfW Bankengruppe, que lo publica cada tres años y West LB AG, que lo publica cada dos años. Lo recomendable sería que todos los informes de publicaran anualmente, para así facilitar su comparabilidad y sus tendencias.

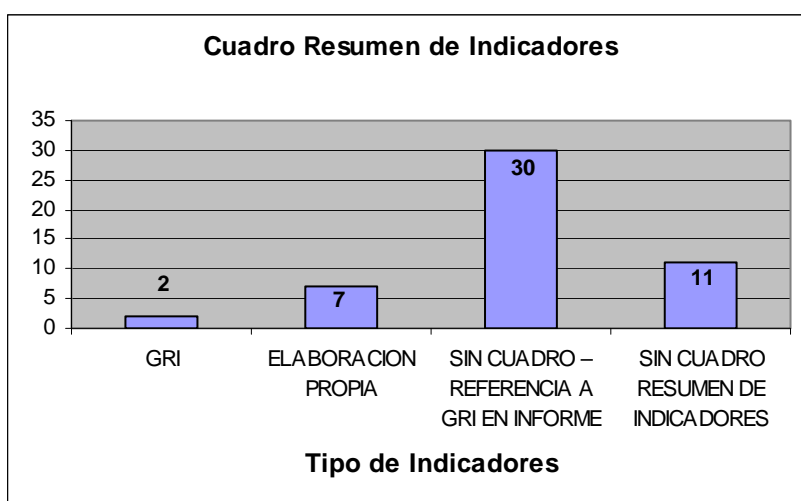
2) También se observa que sólo en pocos casos, o tratar algunas cuestiones concretas, se ofrecen los datos del ejercicio presente y los de ejercicio anterior. Parece asimismo recomendable que esta práctica de ofrecer información comparativa tuviese mayor presencia en los contenidos de los informes.

II. CUESTIONES SOBRE CONTENIDOS INFORMATIVOS

9. EXISTENCIA DE CUADRO RESUMEN INDICADORES (GRI, OTROS ORGANISMOS O ELABORACION PROPIA)

(a) MUESTRA GENERAL¹⁷⁵

(A) RESULTADOS DE LA REVISION DE LOS INFORMES

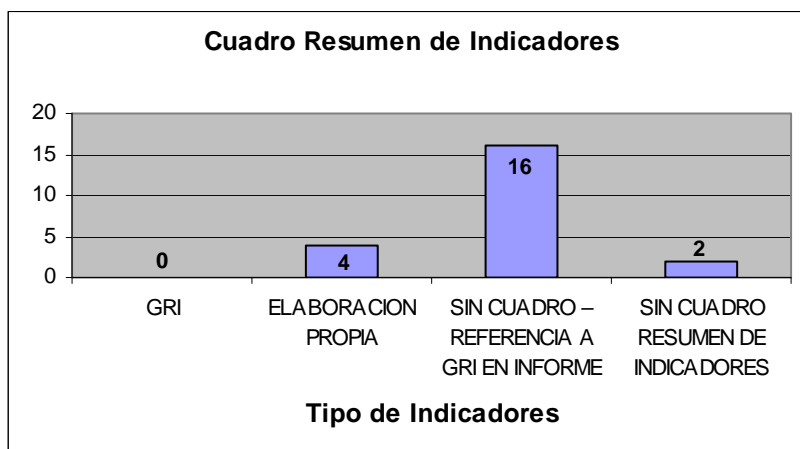


(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁷⁶

175 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “9. Existencia de un Cuadro Resumen de Indicadores [GRI, Otros Organismos o Elaboración Propia] (Muestra General)”

176 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “9. Existencia de un Cuadro Resumen de Indicadores [GRI, Otros Organismos o Elaboración Propia] (Muestra Selectiva)”

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Sin cuadro - referencia a GRI en informe 30 / 50 = 60%	Sin cuadro - referencia a GRI en informe 16 / 22 = 73 %
	IMPORTANTES	Sin cuadro resumen de indicadores 11 / 50 = 22 %	
	POCO IMPORTANTES	Elaboración Propia 7 / 50 = 14 % GRI 2 / 50 = 4 %	Elaboración Propia 4 / 22 = 18 % Sin cuadro resumen de indicadores 2 / 22 = 9 % GRI 0 / 22 = 0 %

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) La tendencia predominante es no incorporar un cuadro-resumen de indicadores de RSC (económicos, sociales, ambientales...) dentro del Informe de RSC, sino que se tiende a incluir los indicadores esparcidos entre los diferentes capítulos del documento. El cuadro de indicadores G3 GRI constituye la fuente habitual de buena parte de los indicadores que aparecen en los Informes de RSC de las entidades bancarias. Es bastante frecuente (60% MG y 73% MS) incluir una hoja resumen con la relación de indicadores G3 GRI, en donde se reflejan las páginas del informe donde consta cada uno.

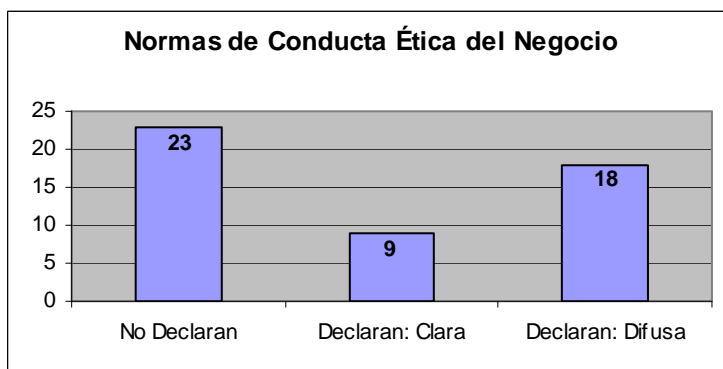
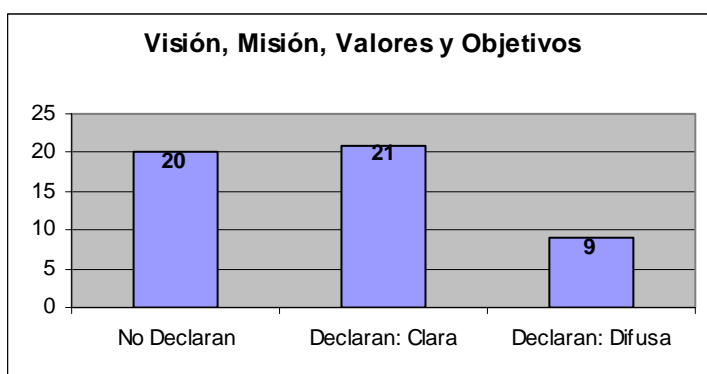
2) Otra solución que sigue un grupo no muy numeroso de empresas (14 % MG y 18 % MS), consiste en incorporar indicadores de RSC de elaboración propia de cada empresa, normalmente esparcidos en los distintos apartados del informe; algunos de ellos evidentemente están recogidos en la propuesta G3 GRI. Otra solución que aplican algunas empresas (22 % MG y 9% MS) consiste en no utilizar un cuadro de indicadores sistematizados y ordenados por áreas funcionales, aunque lógicamente si que muestran algunos indicadores sueltos que se refieren a cada una de las cuestiones.

3) Ante este panorama bastante dispar y teniendo en cuenta la elevada frecuencia de indicadores G3 GRI, sería recomendable generalizar esta práctica para todas las entidades del sector, incorporando los indicadores correspondientes a cada uno de los apartados en el texto e incluyendo una hoja final de resumen de los indicadores GRI, en donde se mencione las páginas del Informe donde figuran estos indicadores.

10. VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS. CÓDIGO DE CONDUCTA SOCIALMENTE RESPONSABLE

(a) MUESTRA GENERAL¹⁷⁷

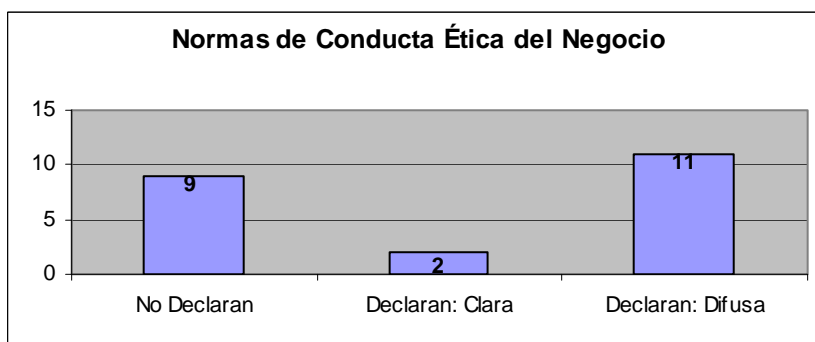
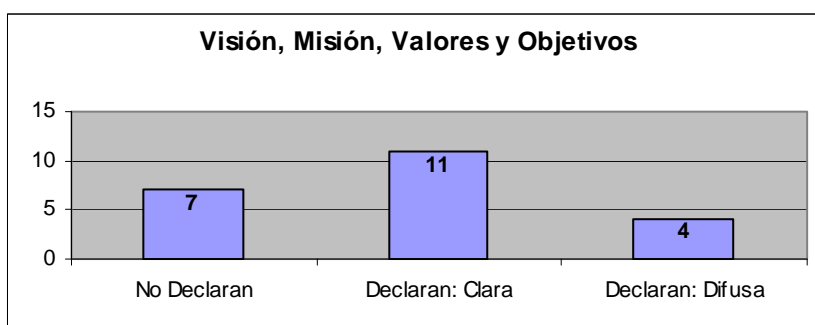
(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



¹⁷⁷ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “10. Visión, misión, valores y objetivos. Código de Conducta Socialmente Responsable (Muestra General)”

(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁷⁸

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



178 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “10. Visión, misión, valores y objetivos. Código de Conducta Socialmente Responsable (Muestra Selectiva)”

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

1. VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Visión, Misión, Valores y Objetivos: Clara 21 / 50 = 42 %	
	IMPORTANTES		Visión, Misión, Valores y Objetivos: Difusa 11 / 22 = 50 %
	POCO IMPORTANTES	Visión, Misión, Valores y Objetivos: Difusa 9 / 50 = 18 %	Visión, Misión, Valores y Objetivos: Clara 4 / 22 = 18 %

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) Muchas entidades financieras ofrecen información de esta cuestión en sus informes de RSC (60% MG y 68% MS). Ahora bien, existen entidades que divulgan la información de manera suficiente, mientras que otras lo hacen de forma superficial. Esto último equivale en términos prácticos a no hacer una declaración útil sobre este punto. Probablemente se debe a que se trata de una cuestión novedosa, tratada por la bibliografía académica sobre Organización de Empresas, que no ha llegado, a pesar de su importancia, a los directivos de muchas entidades.

De ahí el tratamiento superficial que se hace de estos temas dentro de los Informes de RSC de muchas entidades.

2) Creemos que es una cuestión importante en el ámbito de la RSC y que debería figurar en todos los informes con suficiente profundidad. Sería conveniente en una propuesta estandarizada para el sector bancario que, además de incluir este aspecto como epígrafe, se mencionasen sus aspectos más destacados para ser recogidos en el Informe.

2. NORMAS DE CONDUCTA ÉTICA DEL NEGOCIO

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES		
	IMPORTANTES	Normas de Conducta Ética del Negocio: Difusa 18 / 50 = 36 %	Normas de Conducta Ética del Negocio: Difusa 11 / 22 = 50 %
	POCO IMPORTANTES	Normas de Conducta Ética del Negocio: Clara 9 / 50 = 18 %	Normas de Conducta Ética del Negocio: Clara 2 / 22 = 9 %

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

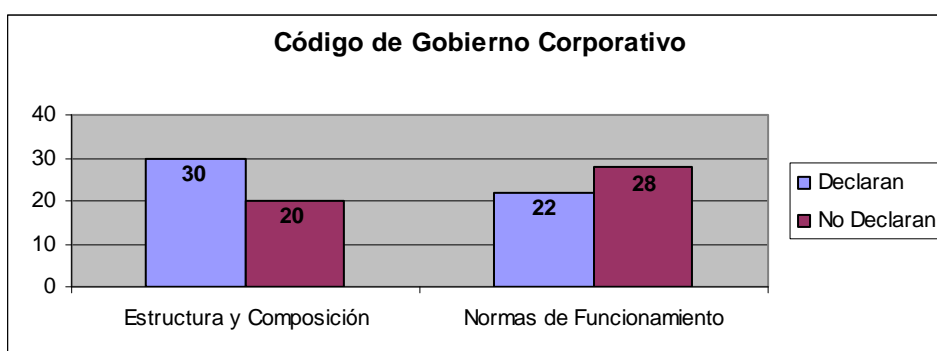
1) Un gran número de entidades financieras se inclinan por incorporar su Código de Conducta Ética en sus Informes de RSC o, por lo menos una descripción sobre sus principales contenidos (54% MG y 59% MS). Ahora bien, son pocas las entidades que lo hacen de manera clara y suficiente (18% MG y 9% MS) y son bastantes más las que hacen una declaración superficial (36% MG y 50% MS). En definitiva, si se agregan las entidades que no declaran nada en absoluto sobre este punto y las que lo hacen de manera muy insuficiente, en términos prácticos equivale a decir que en la actualidad no se encuentra una declaración útil sobre este apartado.

2) Entendemos que contar con un Código de Conducta Ética completo y debidamente estructurado es una cuestión central de la RSC y que los comentarios acerca del cumplimiento y otras incidencias del ejercicio deberían ser recogidos con profundidad dentro del Informe estándar.

11. CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

(a) MUESTRA GENERAL¹⁷⁹

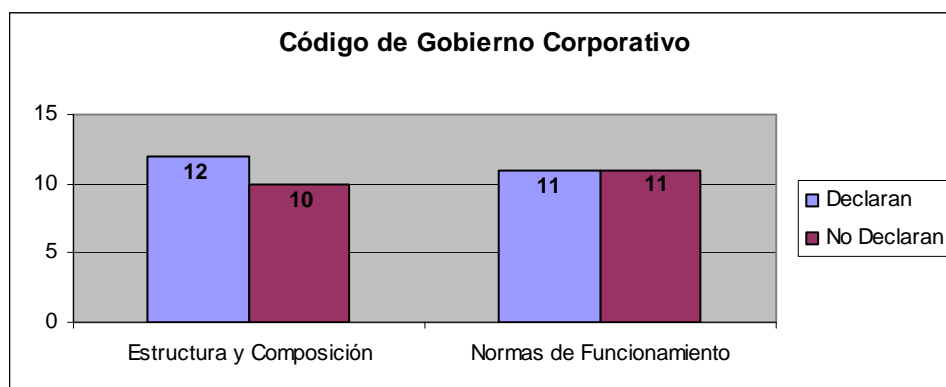
(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



¹⁷⁹ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “11. Código de Gobierno Corporativo (Muestra General)”

(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁸⁰

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



**Cuadro Comparativo de Información de Gobierno Corporativo sobre el conjunto de:
Estructura y Composición y Normas de Funcionamiento**

	Muestra General_(MG)	Muestra General (%)	Muestra Selectiva (MS)	Muestra Selectiva (%)
Las dos cosas	14	28%	7	32%
Sólo Estructura y Composición	16	32%	5	23%
Sólo Normas de Funcionamiento	8	16%	4	18%
Ninguna	12	24%	6	27%
TOTAL	50	100	22	100

180 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “11. Código de Gobierno Corporativo (Muestra Selectiva)”

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

1. GOBIERNO CORPORATIVO: ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Estructura y Composición $30 / 50 = 60 \%$	Estructura y Composición $12 / 22 = 55 \%$
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES		

OBSERVACION: los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

2. GOBIERNO CORPORATIVO: NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Normas de Funcionamiento $22 / 50 = 44 \%$	Normas de Funcionamiento $11 / 22 = 50 \%$
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES		

OBSERVACION: los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

3. INFORMACION CONJUNTA: ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN + NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Sólo estructura y composición 16 / 50 = 32 % Las dos cosas 14 / 50 = 28 % Ninguna 12 / 50 = 24 %	
	IMPORTANTES	Sólo normas de funcionamiento 8 / 50 = 16 %	
	POCO IMPORTANTES		Las dos cosas 7 / 22 = 32 % Ninguna 6 / 22 = 27 % Sólo estructura y composición 5 / 22 = 23 % Sólo normas de funcionamiento 4 / 22 = 18 %

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) La estructura y composición del Gobierno Corporativo se considera una cuestión muy importante a declarar por las entidades bancarias (60 % MG y 55 % MS). Además, de las dos vertientes informativas sobre el Gobierno Corporativo de las entidades bancarias, aparece con más frecuencia información sobre la Estructura y Composición del Gobierno Corporativo que información sobre Normas de Funcionamiento en ambas muestras (44% y 50% MS). Así, parece que es más importante para los usuarios dar información en el documento de RSC sobre la estructura y composición del sistema de Gobierno de la entidad que sobre las reglas que rigen los distintos órganos operativos que constituyen el régimen funcional de la entidad.

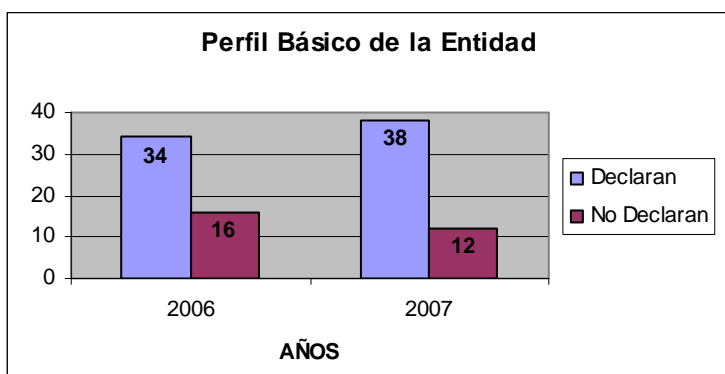
2) Si se analiza la cuestión teniendo en cuenta las dos facetas señaladas del Gobierno Corporativo, la importancia de mostrar información sobre esta cuestión resulta todavía más evidente. De hecho, el 76 % de las entidades de la MG incluyen alguna información sobre este aspecto y el 73% de la MS. Además se observa que el 28% de las compañías de la MG publican información completa sobre Gobierno Corporativo, en el sentido de que muestran información tanto sobre Estructura y Composición como sobre Normas de Funcionamiento, e información incompleta o sea de una sola de estas dos dimensiones el 48%, mientras que tan sólo el 24% no presenta ningún tipo de información. Más o menos, ocurre lo mismo con las entidades de la MS, puesto que el 73% del total de las entidades de esta muestra presenta algún tipo de información sobre el Gobierno Corporativo, con información completa de las dos dimensiones señaladas el 32%, el 23% sólo sobre Estructura y Composición, el 18% sólo sobre Normas de Funcionamiento y sólo el 27% no presenta ninguna información sobre el Gobierno Corporativo.

3) De acuerdo con los resultados de nuestra revisión, se puede concluir que informar con más o menos profundidad sobre cuestiones relativas al Gobierno Corporativo, se considera por parte de la mayoría de las entidades un asunto relevante sobre el que debe informarse a los usuarios de los Informes de RSC.

12. PERFIL BASICO DE LA ENTIDAD DECLARANTE

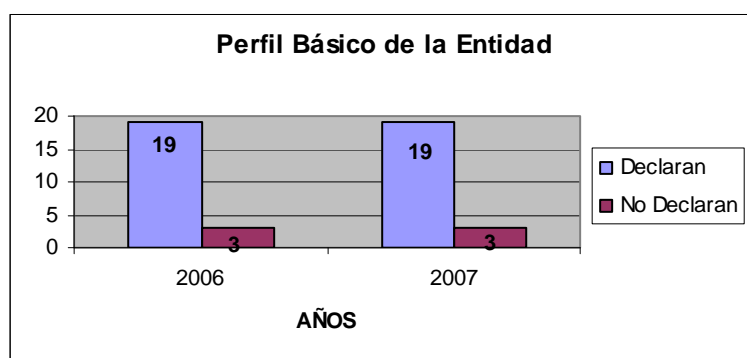
(a) MUESTRA GENERAL¹⁸¹

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁸²

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



181 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “12. Perfil Básico de la Entidad Declarante (Muestra General)”

182 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “12. Perfil Básico de la Entidad Declarante (Muestra Selectiva)”

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Declaración de perfil básico de la entidad 38 / 50 = 76 %	Declaración de perfil básico de la entidad 19 / 22 = 86 %
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES		

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

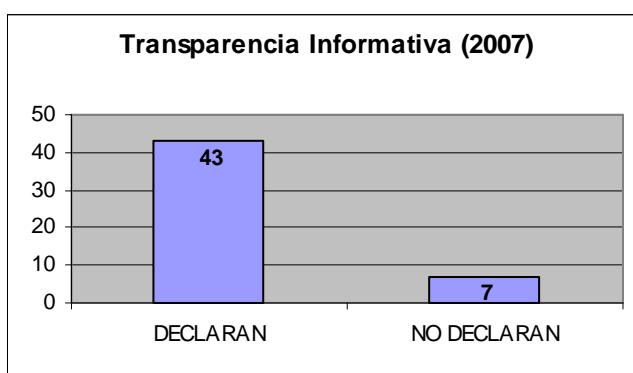
1) Las entidades financieras consideran como una cuestión muy importante declarar los datos relativos a su perfil básico (76 % MG y 86 % MS). Se trata de una cuestión relevante, ya que sirve para conocer las características básicas de la empresa.

2) Aunque numerosas entidades financieras declaran datos relevantes sobre su perfil básico, no lo realizan de manera homogénea. Un buen criterio de homogeneización de cuestiones a incluir en el perfil básico sería la propuesta G3 GRI.

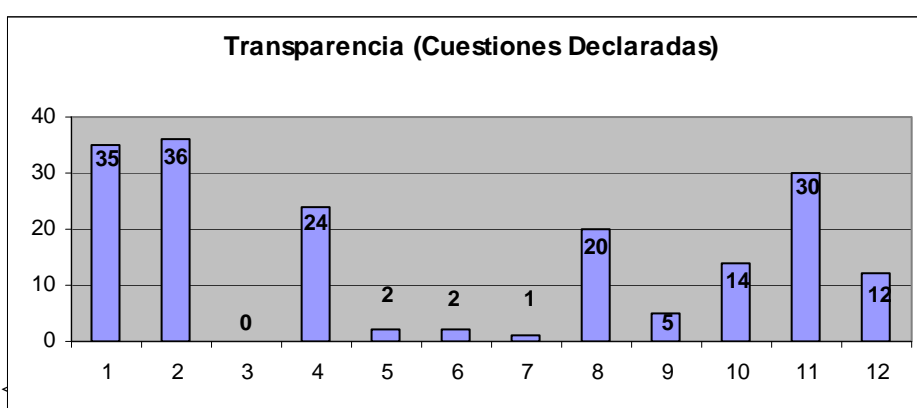
13. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE PRÁCTICAS ÉTICAS DE NEGOCIO

(a) MUESTRA GENERAL¹⁸³

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES (Declarados y No Declarados)



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES (Declarados)



¹⁸³ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: "13. Cumplimiento de Disposiciones Legales y Transparencia Informativa sobre prácticas éticas de negocio (Muestra General)"

CUESTIONES DECLARADAS

Declaración Global: **35**

(1) Blanqueo de Capitales: **36**

(2) Narcotráfico: **0**

(3) Terrorismo: **24**

(4) Comisiones intermediarios de armas: **2**

(5) Tráfico de influencias, compra de favor, compra de voluntades (lobby): **2**

(6) Donativos y financiación a Partidos Políticos: **1**

(7) Prácticas anticorrupción (sobornos): **20**

(8) Actividades en paraísos fiscales: **5**

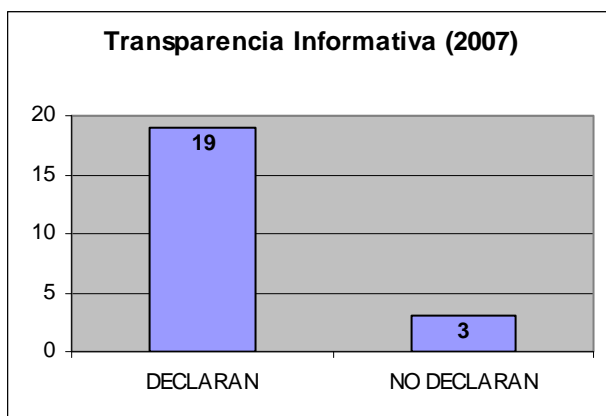
(9) Código de prácticas éticas de negocio declaradas: **14**

(10) Certificación externa independiente y mecanismos internos de control de cumplimiento de normativas reguladoras (legales y profesionales): **30**

(11) Otros: **12**

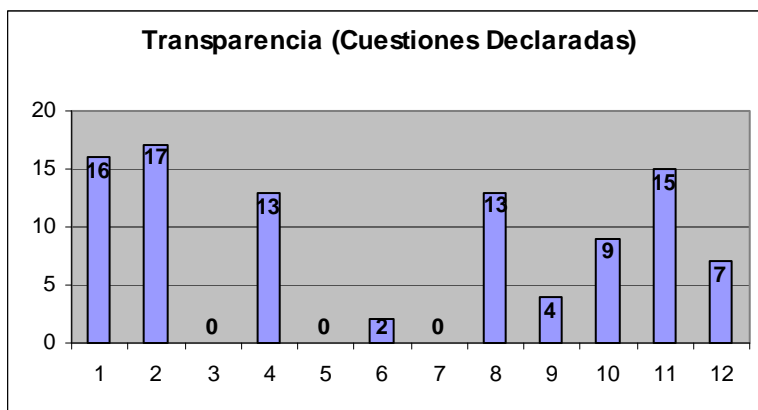
(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁸⁴

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES (Declarados y No Declarados)



¹⁸⁴ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: "13. Cumplimiento de Disposiciones Legales y Transparencia Informativa sobre prácticas éticas de negocio (Muestra Selectiva)"

(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES (Declarados)



CUESTIONES DECLARADAS

Declaración Global: **16**

(1) Blanqueo de Capitales: **17**

(2) Narcotráfico: **0**

(3) Terrorismo: **13**

(4) Comisiones intermediarios de armas: **0**

(5) Tráfico de influencias, compra de favor, compra de voluntades (lobby): **2**

(6) Donativos y financiación a Partidos Políticos: **0**

(7) Prácticas anticorrupción (sobornos): **13**

(8) Actividades en paraísos fiscales: **4**

(9) Código de prácticas éticas de negocio declaradas: **9**

(10) Certificación externa independiente y mecanismos internos de control de cumplimiento de normativas reguladoras (legales y profesionales): **15**

(11) Otros: **7**

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Blanqueo de Capitales $36 / 50 = 72 \%$ Global $35 / 50 = 70 \%$ Certificación externa independiente $30 / 50 = 60 \%$ Terrorismo $24 / 50 = 48 \%$	Blanqueo de Capitales $17 / 22 = 77 \%$ Global $16 / 22 = 73 \%$ Certificación externa independiente $15 / 22 = 68 \%$ Terrorismo $13 / 22 = 59 \%$ Prácticas anticorrupción (sobornos) $13 / 22 = 59 \%$
	IMPORTANTES	Prácticas anticorrupción (sobornos) $20 / 50 = 40 \%$ Código de prácticas éticas de negocio declaradas $14 / 50 = 28 \%$	Código de prácticas éticas de negocio declaradas $9 / 22 = 41 \%$

	<p>POCO IMPORTANTES</p>	<p>Actividades en paraísos fiscales</p> <p>5 / 50 = 10 %</p> <p>Comisiones intermediarios de armas</p> <p>2 / 50 = 4 %</p> <p>Tráfico de influencias, compra de favor, compra de voluntades (lobby)</p> <p>2 / 50 = 4 %</p> <p>Sistema de protección de datos</p> <p>2 / 50 = 4 %</p> <p>Medidas para luchar contra las tarjetas de crédito fraudulentas y contra el <i>phising</i></p> <p>2 / 50 = 4 %</p> <p>Declaración sobre grandes principios de comportamiento ético de negocio</p> <p>2 / 50 = 4 %</p> <p>Donativos y financiación a Partidos Políticos</p> <p>1 / 50 = 2 %</p> <p>Sistema de</p>	<p>Actividades en paraísos fiscales</p> <p>4 / 22 = 18 %</p> <p>Tráfico de influencias, compra de favor, compra de voluntades (lobby)</p> <p>2 / 22 = 9 %</p> <p>Medidas para luchar contra las tarjetas de crédito fraudulentas y contra el <i>phising</i></p> <p>2 / 22 = 9 %</p> <p>Sistema de protección de datos</p> <p>1 / 22 = 5%</p> <p>Declaración de grandes principios sobre comportamiento ético de negocio</p> <p>1 / 22 = 5 %</p> <p>Cláusulas de contratos de compra y de préstamo concedido por las que la entidad bancaria pueda inspeccionar al vendedor o prestatario sobre cumplimiento de prácticas éticas de negocio</p>
--	--------------------------------	--	---

	<p>POCO IMPORTANTES</p>	<p>investigación de denuncias por prácticas de negocio inadecuadas 1 / 50 = 2 %</p> <p>Cláusulas de contratos de compra y de préstamo concedido por las que la entidad bancaria pueda inspeccionar al vendedor o prestatario sobre cumplimiento de prácticas éticas de negocio 1 / 50 = 2 %</p> <p>Apartado especial dedicado a combatir los fraudes informáticos contra los clientes 1 / 50 = 2 %</p> <p>Apartado dedicado a la gestión del conflicto de intereses y al manejo de la información privilegiada 1 / 50 = 2 %</p> <p>Normas para regular el conflicto de intereses 1 / 50 = 2 %</p> <p>Medidas para luchar contra la información privilegiada 1 / 50 = 2 %</p>	<p>1 / 22 = 5 %</p> <p>Apartado especial dedicado a combatir los fraudes informáticos contra los clientes 1 / 22 = 5 %</p> <p>Apartado dedicado a la gestión del conflicto de intereses y al manejo de la información privilegiada 1 / 22 = 5 %</p> <p>Medidas para luchar contra la información privilegiada 1 / 22 = 5 %</p>
--	--------------------------------	--	---

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

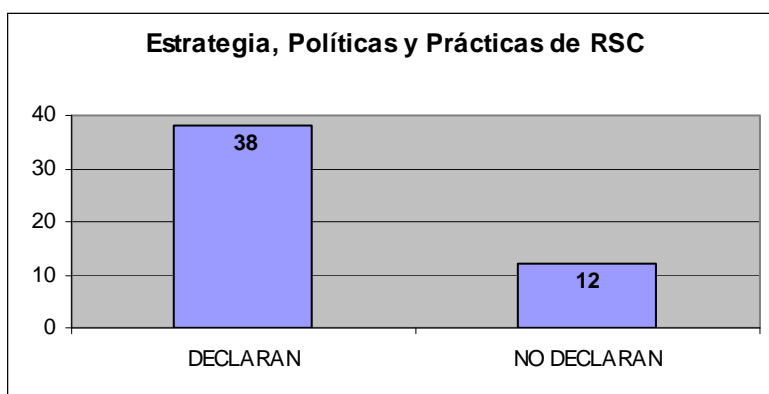
1) Es una práctica muy generalizada incluir un apartado del Informe de RSC para informar sobre el cumplimiento de disposiciones legales y prácticas éticas por parte de las entidades financieras (86% MG y MS). Esto no significa que el nivel de intensidad ni los contenidos concretos sobre los que se informa sean similares.

2) Se incorpora una declaración global de cumplimiento de las disposiciones legales, así como una descripción de los mecanismos de control interno que utiliza la entidad bancaria sobre la normativa reguladora (legal y profesional) junto con una certificación externa independiente que respalde dicho cumplimiento. Se incorpora también información de cuestiones de tipo legal que afectan directamente al sector bancario. Entre las cuestiones más frecuentes destacan: cumplimiento de disposiciones en materia de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo, prácticas anticorrupción (sobornos), código de prácticas éticas de negocio declaradas. Existen otras prácticas que a nivel social pueden ser consideradas importantes, pero hoy todavía no tienen una cobertura amplia en los Informes de RSC de las entidades bancarias: actividades en paraísos fiscales, tráfico de influencias (lobby), sistema de protección de datos, medidas para luchar contra las tarjetas de crédito fraudulentas y contra el *phising*, donativos y financiación a partidos políticos, fraudes informáticos contra los clientes, etc.

14. ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE RSC/ SOSTENIBILIDAD

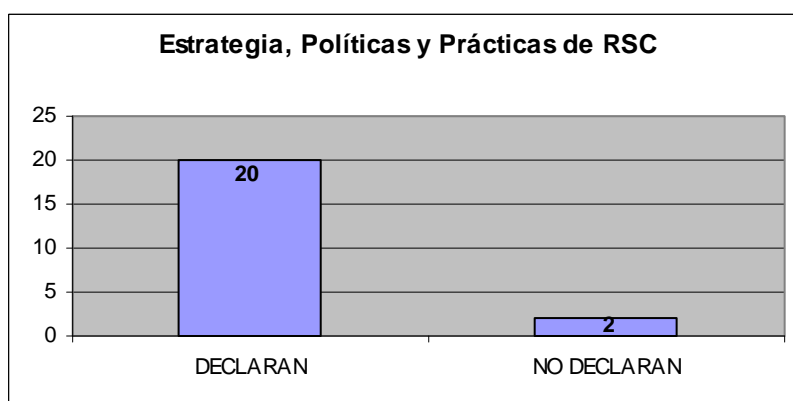
(a) MUESTRA GENERAL¹⁸⁵

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁸⁶

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



185 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “14. Estrategias, Políticas y Prácticas de RSC / Sostenibilidad (Muestra General)”

186 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “14. Estrategias, Políticas y Prácticas de RSC / Sostenibilidad (Muestra Selectiva)”

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

1. ESTRATEGIA, POLITICAS Y PRÁCTICAS DE RSC/ SOSTENIBILIDAD

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Estrategias, políticas y prácticas de RSC / Sostenibilidad 38 / 50 = 76 %	Estrategias, políticas y prácticas de RSC / Sostenibilidad 20 / 22 = 91 %
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES		

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) La declaración sobre estrategias, políticas y prácticas de RSC/Sostenibilidad debe constituir una pieza básica del Informe de RSC, en la medida que sirve para que los usuarios puedan apreciar las orientaciones que pretende seguir la empresa. Por eso encontramos información sobre estas cuestiones en el 76% MG y 91% en la MS.

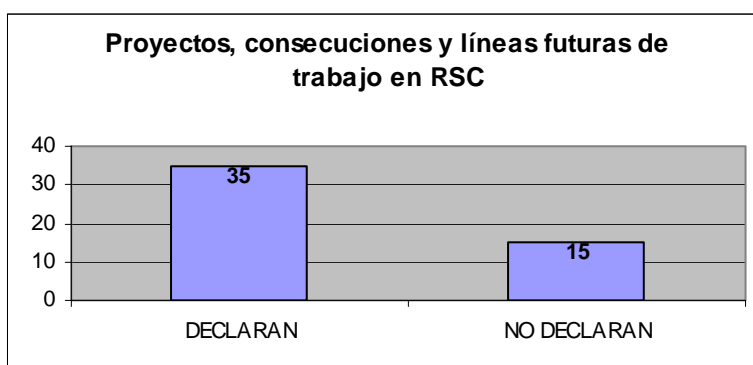
2) No obstante, el nivel de cobertura informativa de unos informes y otros es bastante desigual. En este sentido hay que señalar que hemos encontrado bastantes informes en los que la declaración es bastante breve, sobre todo el punto relativo a estrategia de RSC de las entidades. Pero también es cierto que en algún caso hemos encontrado informaciones importantes, como

la inclusión de un núcleo organizativo de la empresa encargado de las cuestiones específicas de RSC/Sostenibilidad, en donde se constatan las políticas y programas que tiene establecidas la compañía.

15. PROYECTOS, LOGROS Y LÍNEAS FUTURAS DE TRABAJO EN RSC

(a) MUESTRA GENERAL¹⁸⁷

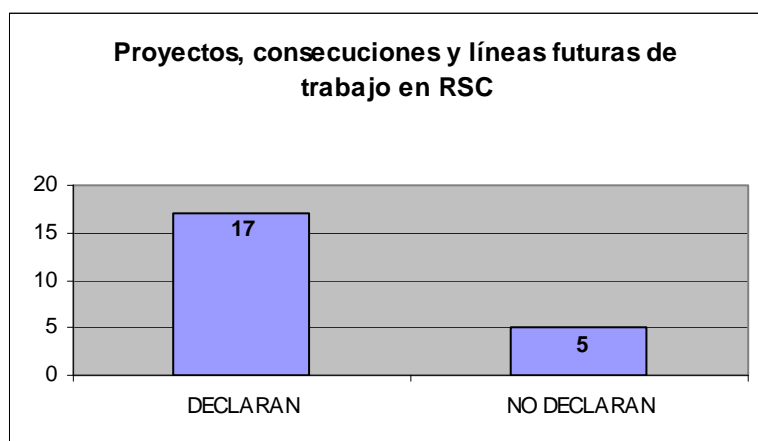
(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



¹⁸⁷ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “15. Proyectos, logros y líneas de trabajo futuro en los espacios de la RSC (Muestra General)”

(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁸⁸

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Proyectos, consecuencias y líneas futuras de trabajo en RSC $35 / 50 = 70 \%$	Proyectos, consecuencias y líneas futuras de trabajo en RSC $17 / 22 = 77 \%$
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES		

188 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “15. Proyectos, logros y líneas de trabajo futuro en los espacios de la RSC (Muestra Selectiva)”

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

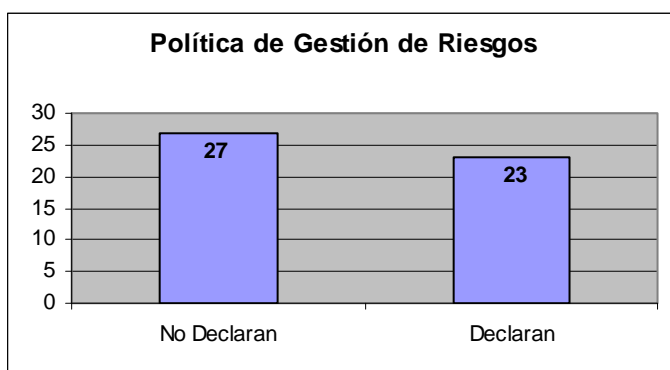
1) Es otra de las piezas informativas que aparecen con mayor frecuencia dentro de los informes de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias (70% MG y 77% MS).

2) Existen diferentes formas de incorporar la información sobre estos aspectos dentro de los informes de las entidades que hemos analizado. Una forma bastante frecuente de hacerlo es a través de un cuadro en el que se mencionan los principales proyectos que tiene la entidad bancaria sobre RSC, los logros obtenidos hasta la fecha. Incluso también es relativamente frecuente que se indiquen los proyectos futuros que pretende acometer la compañía.

16. POLITICA DE GESTION DE RIESGOS

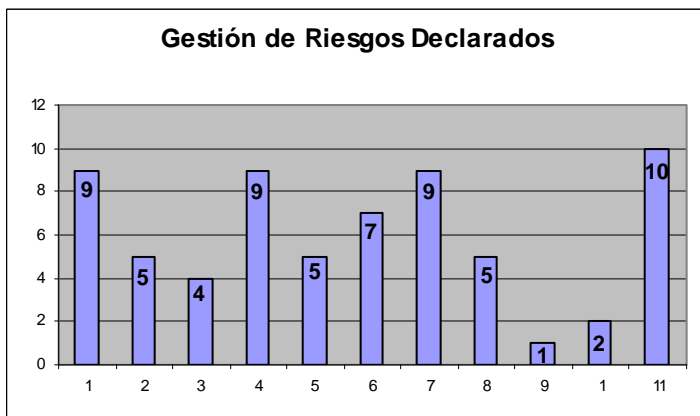
(a) MUESTRA GENERAL¹⁸⁹

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



¹⁸⁹ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: "16. Política de Gestión de Riesgos (Muestra General)"

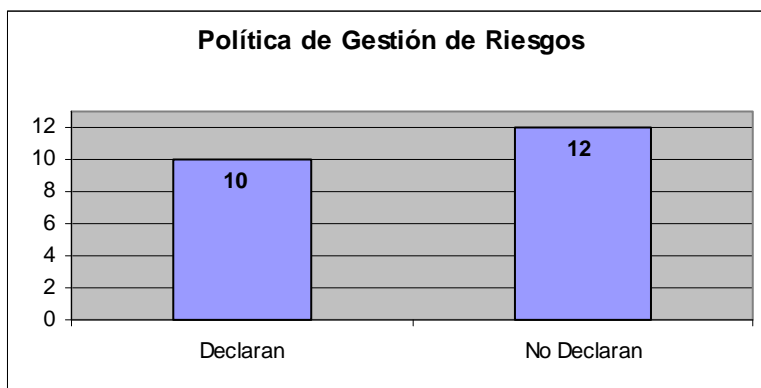
(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES (Riesgos Declarados)



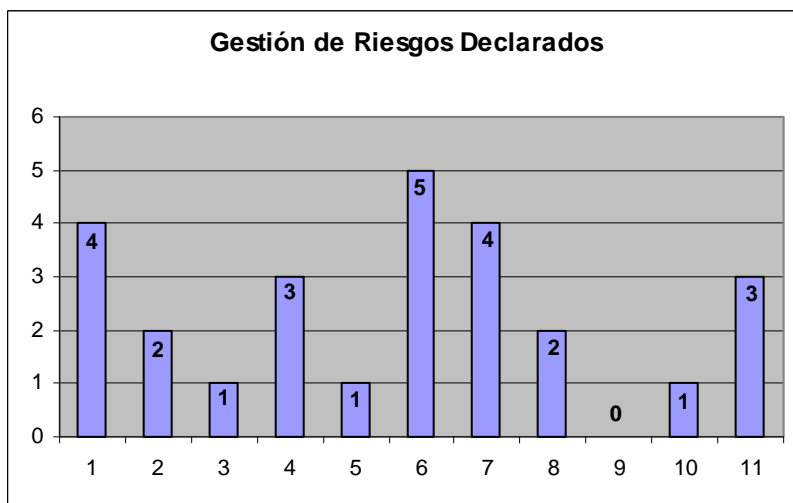
CUESTIONES DECLARADAS

- (1) Riesgo de crédito: 9
 - (2) Riesgo de tipo de interés: 5
 - (3) Riesgo de tipo de cambio: 4
 - (4) Riesgo de precio / mercado: 9
 - (5) Riesgos de liquidez: 5
 - (6) Riesgo reputacional: 7
 - (7) Riesgo operacional: 9
 - (8) Riesgos legales: 5
 - (9) Riesgo de precio de la acción: 1
 - (10) Riesgo-país: 2
 - (11) Otra información sobre riesgos (especificar): 10
- (b) MUESTRA SELECTIVA¹

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A1) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES (Riesgos Declarados)



CUESTIONES DECLARADAS

- (1) Riesgo de crédito: **4**
- (2) Riesgo de tipo de interés: **2**
- (3) Riesgo de tipo de cambio: **1**
- (4) Riesgo de precio / mercado: **3**
- (5) Riesgos de liquidez: **1**
- (6) Riesgo reputacional: **5**
- (7) Riesgo operacional: **4**
- (8) Riesgos legales: **2**
- (9) Riesgo de precio de la acción: **0**
- (10) Riesgo-país: **1**
- (11) Otra información sobre riesgos (especificar): **3**

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES		
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES	Riesgo de crédito 9 / 50 = 18 % Riesgo de precio / mercado 9 / 50 = 18 % Riesgo operacional	Riesgo reputacional 5 / 22 = 23 % Riesgo de crédito 4 / 22 = 18 % Riesgo operacional 4 / 22 = 18 %

		9 / 50 = 18%	Riesgo de precio / mercado
		Riesgo reputacional	3 / 22 = 14 %
		7 / 50 = 14 %	Riesgo de tipo de interés
		Riesgo de tipo de interés	2 / 22 = 9 %
		5 / 50 = 10 %	Riesgos legales
		Riesgos de liquidez	2 / 22 = 9 %
		5 / 50 = 10 %	Riesgo de tipo de cambio
		Riesgos legales	1 / 22 = 5 %
		5 / 50 = 10 %	Riesgos de liquidez
		Riesgo de tipo de cambio	1 / 22 = 5 %
		4 / 50 = 8 %	Riesgo-país
		Riesgo-país	1 / 22 = 5 %
		2 / 50 = 4 %	Riesgo de precio de la acción
		Riesgo de precio de la acción	1 / 22 = 5 %
		1 / 50 = 2 %	

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) Este asunto sólo aparece con alguna frecuencia dentro de los Informes de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias que hemos revisado. Sólo aportan información al respecto el 46% de la MG y de la MS, es decir, algo menos de la mitad de las entidades tomadas como muestra.

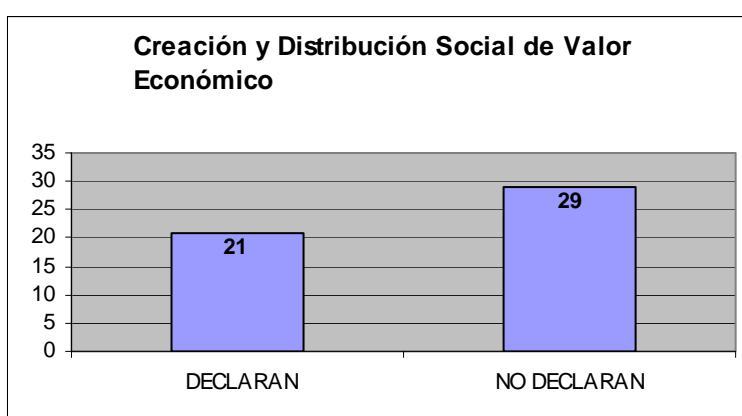
2) Dentro de las entidades que declaran información sobre esta cuestión, lo que más abunda es una declaración superficial sobre la importancia que tiene para la empresa la gestión de riesgos que afecta a la actividad del negocio, o sobre su preocupación por mejorar la imagen social y ambiental de la empresa ante la sociedad. Pero también hay informes en los que se llega al tratamiento de los riesgos concretos del negocio bancario y las medidas que utiliza la compañía para mejorar su posición frente a ellos. A ese nivel de información sobre riesgos concretos de la entidad hay muchas variantes, pero en ningún caso se aprecia una cobertura informativa significativa. De hecho, en ningún caso se alcanza el 20% de presencia en los IRSC. Los riesgos más significativos de los que se informa son de carácter financiero (de crédito, de precio/mercado, de tipo de interés, de liquidez, de tipo de cambio...) y no financieros (operacional, reputacional, legal...).

3) Teniendo en cuenta la importancia que tienen los riesgos y sus políticas de gestión en cualquier entidad, sobre todo, en las entidades bancarias, consideramos que la cobertura informativa que actualmente se encuentra en los IRSC es insuficiente y que debería mejorar.

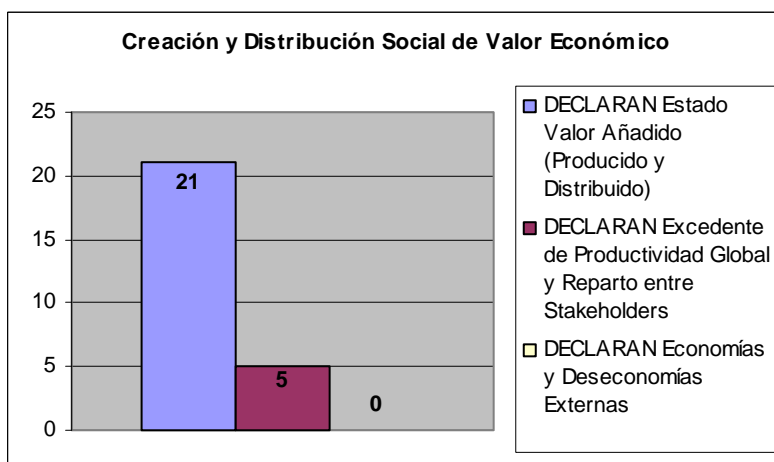
17. INFORMACION SOBRE CREACION Y DISTRIBUCION DE VALOR ECONOMICO

(a) MUESTRA GENERAL¹⁹⁰

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



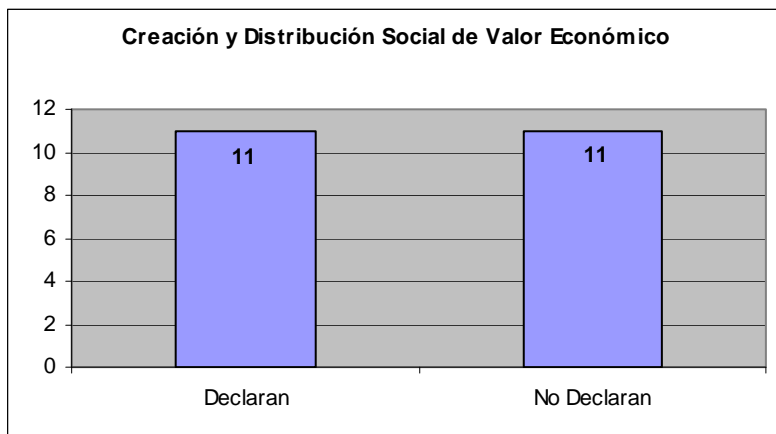
(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



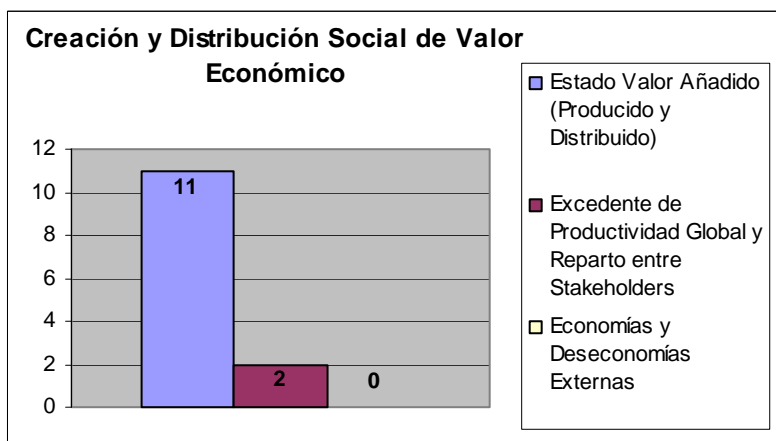
¹⁹⁰ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “17. Información sobre Creación y Distribución de Valor Económico (Muestra General)”

(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁹¹

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



191 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: "17. Información sobre Creación y Distribución de Valor Económico (Muestra Selectiva)"

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Estado Valor Añadido (Producido y Distribuido) 21 / 50 = 42 %	
	IMPORTANTES		Estado Valor Añadido (Producido y Distribuido) 11 / 22 = 50 %
	POCO IMPORTANTES	Excedente de Productividad Global y reparto entre Stakeholders 5 / 50 = 10 %	Excedente de Productividad Global y reparto entre Stakeholders 2 / 22 = 9 %

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) Se trata de uno de los temas con más importancia, en el plano teórico, de la RSC. Sin embargo, no ha alcanzado todavía un reconocimiento suficiente en las prácticas declarativas de las entidades bancarias. De hecho, sólo recogen información sobre este aspecto, tan importante en el plano social, el 42 % de las entidades de la MG y exactamente la mitad de ellas en el caso de la MS.

2) Además de tener un tratamiento escaso, las entidades se limitan por lo general a ofrecer información sobre el valor añadido por la entidad, y distribuido entre los diferentes grupos de interés (trabajadores, capital propio y ajeno y Estado). En algún caso hemos encontrado alguna referencia (de escasa importancia y no muy bien cuantificada) al excedente de productividad creado y repartido por la entidad entre los diferentes grupos de interés (10% de la MG y 9% de la MS).

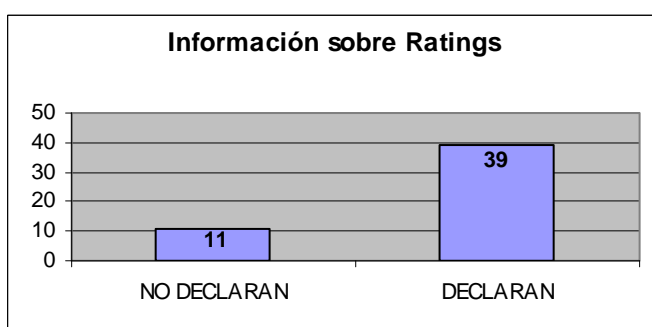
3) No se habla en absoluto de otros aspectos informativos que, en el plano teórico, parecen importantes, como por ejemplo las externalidades (gastos e ingresos sociales) producidas o inducidas a partir de las actividades propias del negocio bancario.

4) Se trata de un apartado central de la información de RSC de las empresas de cualquier sector, que está poco recogido en los Informes de las entidades bancarias que hemos analizado. Por ello creemos que debería tener más importancia en los Informes y que debería recogerse siguiendo una propuesta común para todas las entidades bancarias. En definitiva, este aspecto informativo, muy importante en el plano teórico, no destaca suficientemente en los Informes de RSC de las empresas de cualquier sector económico (en sus manifestaciones de la creación y distribución del valor económico entre los distintos grupos de interés). Mientras esto continúe así, existirá un vacío de información social.

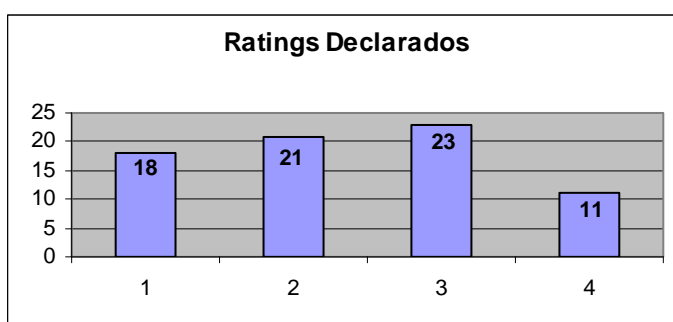
18. CALIFICACIONES (RATINGS) SOBRE RSC/SOSTENIBILIDAD OTORGADAS POR ORGANISMOS INDEPENDIENTES

(a) MUESTRA GENERAL¹⁹²

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



¹⁹² Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “18. Calificaciones (Ratings) sobre RSC / Sostenibilidad otorgadas por Organismos Independientes (Muestra General)”

CUESTIONES DECLARADAS

(1) Ratings de Emisiones de Deuda (Fitch, Moodys y S&P...): **18**

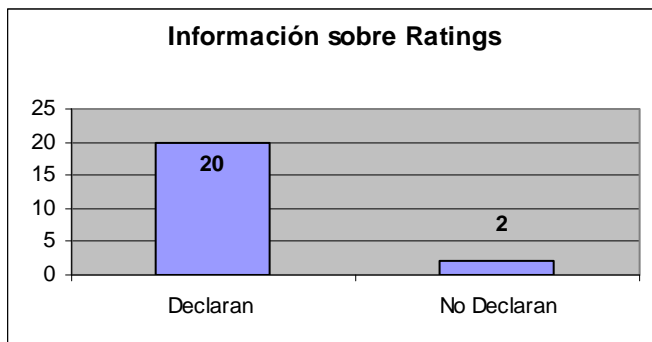
(2) Ratings de comportamiento general de RSC (SAM, EIRIS, Oekom Research, Sustainalytics, SIRI, Innovest, Vigeo...): **21**

(3) Ratings de incorporación de índices bursátiles de sostenibilidad (DJSI, FTSE 4 Good Index, Ethibel Sustainability Index, Ethical Index Euro, ASPI Index.....): **23**

(4) Otros Ratings (especificar): **11**

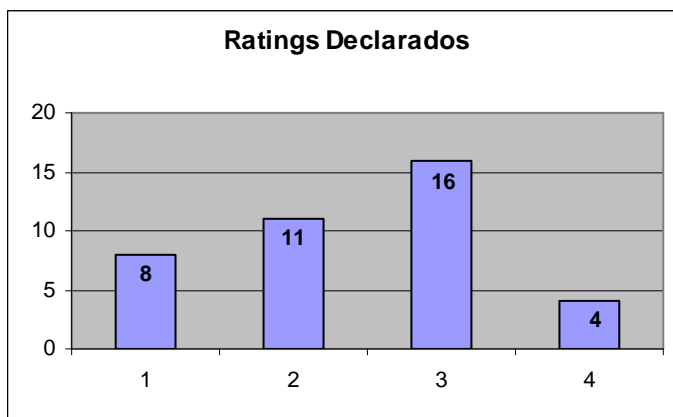
(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁹³

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



193 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “18. Calificaciones (Ratings) sobre RSC / Sostenibilidad otorgadas por Organismos Independientes (Muestra Selectiva)”

(A1) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



CUESTIONES DECLARADAS

(1) Ratings de Emisiones de Deuda (Fitch, Moodys y S&P...): **8**

(2) Ratings de comportamiento general de RSC (SAM, EIRIS, Oekom Research, Scoris, SIRI, Innovest, Vigeo...): **11**

(3) Ratings de incorporación de índices bursátiles de sostenibilidad (DJSI, FTSE 4 Good Index, Ethibel Sustainability Index, Ethical Index Euro, ASPI Index.....): **16**

(4) Otros Ratings (especificar): **4**

Cuadro Comparativo de Información Declarada sobre Ratings

	Muestra General (MG)	Muestra General (%)	Muestra Selectiva (MS)	Muestra Selectiva (%)
Sobre las 3 dimensiones principales de los ratings	10	20%	5	23%
Sólo sobre dos cualesquiera de tales dimensiones	9	18%	6	27%
Sólo sobre una cualesquiera de tales informaciones	15	30%	8	36%
Sólo alguna información sobre otras dimensiones (ratings de menor uso)	5	10%	1	5%
No incluyen ninguna información sobre ratings	11	22%	2	9%
TOTAL	50	100	22	100

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Ratings de incorporación de índices bursátiles de sostenibilidad (DJSI, FTSE 4 Good Index, Ethibel	Ratings de incorporación de índices bursátiles de sostenibilidad (DJSI, FTSE 4 Good Index, Ethibel Sustainability

CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Sustainability Index, Ethical Index Euro, ASPI Index, Innovest) $23 / 50 = 46 \%$ Ratings de comportamiento general de RSC (SAM, EIRIS, Oekom Research, Scoris, SIRI, Innovest, Vigeo...) $21/50 = 42\%$	Index, Ethical Index Euro, ASPI Index, Innovest) $16 / 22 = 73 \%$
	IMPORTANTES	Ratings de Emisiones de Deuda (Fitch, Moodys y S&P...) $18 / 50 = 36\%$	Ratings de comportamiento general de RSC (SAM, EIRIS, Oekom Research, Scoris, SIRI, Innovest, Vigeo...) $11 / 22 = 50 \%$ Ratings de Emisiones de Deuda (Fitch, Moodys y S&P) $8 / 22 = 36\%$
	POCO IMPORTANTES		

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) Se observa la presencia de este aspecto informativo, en distinto modo y grado de profundidad en muchos Informes de RSC/Sostenibilidad (en el 78% de las entidades de la MG y en el 91% de la MS). Además, la información sobre cuestiones de “ratings” en las dimensiones señaladas (sobre calificaciones de sus emisiones de deuda, sobre evaluación de su comportamiento general de RSC, sobre incorporación de sus acciones a Índices Bursátiles de Sostenibilidad de referencia para la inversión internacional e incluso sobre otras cuestiones menores) es más frecuente lógicamente en las entidades que forman parte de la MS (por ser las de mayor tamaño) que en el caso de la MG (donde se incorporan todas las entidades bancarias revisadas).

2) Las cuestiones sobre las que se ofrecen más comentarios (*ratings* cualitativos sobre todo) se refieren a las tres dimensiones principales y corresponden a evaluaciones y calificaciones otorgadas a las entidades por parte de agencias independientes de reconocido prestigio.

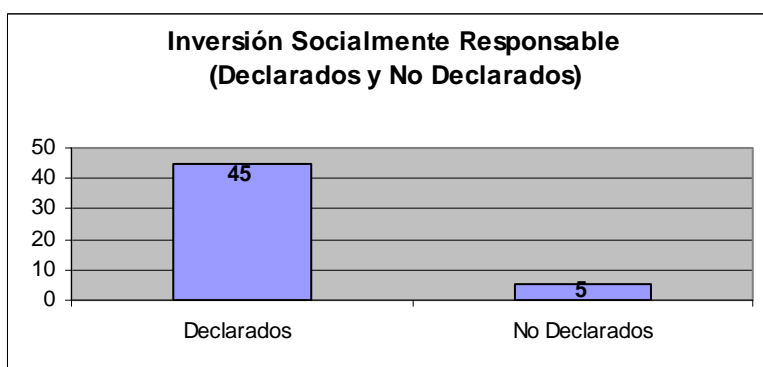
3) De las 39 entidades de la MG (20 de la MS) que declaran alguna información sobre *ratings*, las que alcanzan mayor cobertura informativa se refieren a *ratings* de Índices Bursátiles de Sostenibilidad (23 entidades de la MG y 16 de la MS). Sigue la de *ratings* sobre comportamiento general de RSC de las compañías (21 de la MG y 16 de la MS) y por último *ratings* de emisiones de deuda (18 de la MG y 8 de la MS).

4) Por otra parte, en lo que se refiere a la cobertura informativa sobre las principales dimensiones de *ratings* e incluso sobre otras dimensiones de menor importancia, hay que señalar que ofrecen cobertura informativa completa sobre las tres dimensiones principales de los ratings (e incluso en ciertos casos sobre otras cuestiones de interés menor) el 20% de las entidades de la MG y el 23% de la MS. Sobre dos dimensiones de los ratings, el 18% de la MG y el 27% de la MS. Sobre una sola de esas dimensiones, el 30% de las entidades de la MG y el 36% de la MS. Se comprueba así de nuevo que la declaración sobre cuestiones de ratings en sus diferentes dimensiones o expresiones conceptuales es más completa y más amplia en el caso de las entidades de la MS (por ser las de mayor tamaño) que en el caso de la MG (donde se incluyen todas las entidades bancarias de un tamaño u otro), como es lógico.

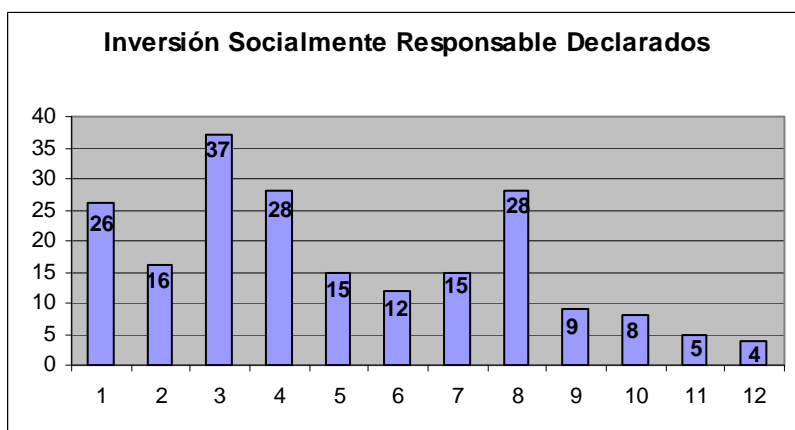
19. INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR)

(a) MUESTRA GENERAL¹⁹⁴

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



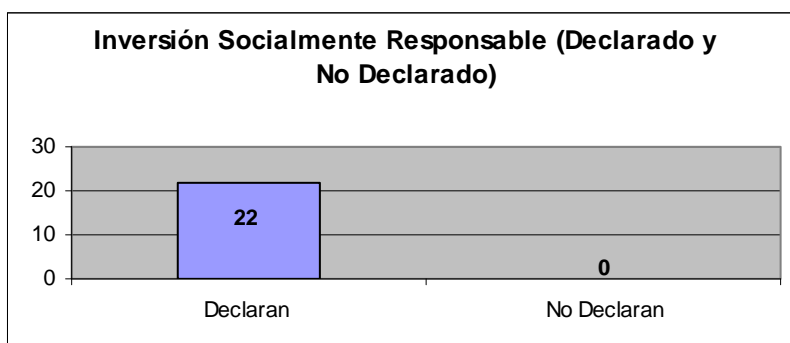
¹⁹⁴ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “19. Inversión Socialmente Responsable (ISR) (Muestra General)”

CUESTIONES DECLARADAS

- (1) Apartado Sustantivo: **26**
- (2) Alusiones dispersas en otros apartados: **16**
- (3) Cotización de la compañía en índices bursátiles de sostenibilidad o de RSC: **37**
- (4) Microcrédito: **28**
- (5) Banca Ética: **15**
- (6) Declaración de principios ISR: **12**
- (7) Productos de Inversión Socialmente Responsable (ISR): **15**
- (8) Cuadro de ratings de Sostenibilidad: **28**
- (9) Declaración sobre normas restrictivas de financiación del sector armamentístico: **9**
- (10) Comité o departamento interno de análisis de ISR: **8**
- (11) Cuadro de datos estadísticos sobre fondos de ISR y de microcréditos de la entidad: **5**
- (12) Otros: **4**

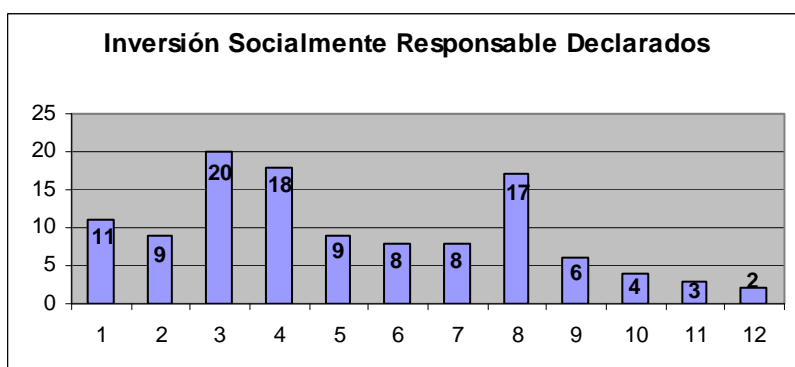
(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁹⁵

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



¹⁹⁵ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “19. Inversión Socialmente Responsable (ISR) (Muestra Selectiva)”

(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



CUESTIONES DECLARADAS

- (1) Apartado Sustantivo: **11**
- (2) Alusiones dispersas en otros apartados: **9**
- (3) Cotización de la compañía en índices bursátiles de sostenibilidad o de RSC: **20**
- (4) Microcrédito: **18**
- (5) Banca Ética: **9**
- (6) Declaración de principios ISR: **8**
- (7) Productos de Inversión Socialmente Responsable (ISR): **8**
- (8) Cuadro de ratings de Sostenibilidad: **17**
- (9) Declaración sobre normas restrictivas de financiación del sector armamentístico: **6**
- (10) Comité o departamento interno de análisis de ISR: **4**
- (11) Cuadro de datos estadísticos sobre fondos de ISR y de microcréditos de la entidad: **3**
- (12) Otros: **2**

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Cotización de la compañía en índices bursátiles de sostenibilidad o de RSC $37 / 50 = 74 \%$ Microcrédito $28 / 50 = 56 \%$ Cuadro de ratings de Sostenibilidad $28 / 50 = 56 \%$ Apartado Sustantivo $26 / 50 = 52 \%$	Cotización de la compañía en índices bursátiles de sostenibilidad o de RSC $20 / 22 = 91 \%$ Microcrédito $18 / 22 = 82 \%$ Cuadro de ratings de Sostenibilidad $17 / 22 = 77 \%$
	IMPORTANTES	Alusiones dispersas en otros apartados $16 / 50 = 32 \%$ Banca Ética $15 / 50 = 30 \%$ Productos de Inversión Socialmente Responsable (ISR) $15 / 50 = 30 \%$ Declaración de principios ISR $12 / 50 = 24 \%$	Apartado Sustantivo $11 / 22 = 50 \%$ Alusiones dispersas en otros apartados $9 / 22 = 41 \%$ Banca Ética $9 / 22 = 41 \%$ Declaración de principios ISR $8 / 22 = 36 \%$ Productos de Inversión Socialmente Responsable (ISR)

CUESTIONES	IMPORTANTES		8 / 22 = 36 % Declaración sobre normas restrictivas de financiación del sector armamentístico 6 / 22 = 27%
	POCO IMPORTANTES	Declaración sobre normas restrictivas de financiación del sector armamentístico 9 / 50 = 18 % Comité o departamento interno de análisis de ISR 8 / 50 = 16 % Cuadro de datos estadísticos sobre fondos de ISR y de microcréditos de la entidad 5 / 50 = 10 % Otros 4 / 50 = 8 %	Comité o departamento interno de análisis de ISR 4 / 22 = 18 % Cuadro de datos estadísticos sobre fondos de ISR y de microcréditos de la entidad 3 / 22 = 14 %

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) La ISR constituye una de las manifestaciones más importantes de la RSC de las entidades bancarias y financieras. Por eso es lógico que sea uno de los ejes principales de los Informes de RSC. En efecto, vemos que esto se hace así en el 90% de la MG y en el 100% de la MS. Otra

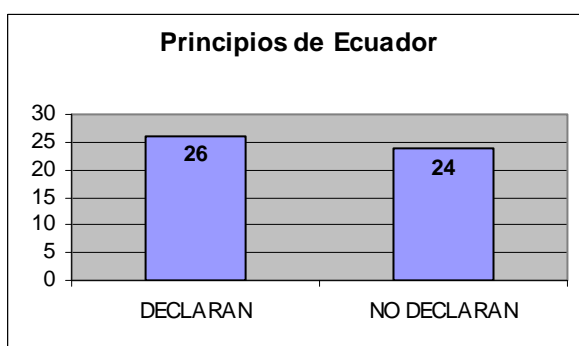
cosa distinta son los contenidos concretos, así como el nivel de profundización que se hace en cada entidad, donde existen, como es natural, distintos grados de revelación.

2) En cuanto a ítems concretos que se desarrollan de esta sección de los informes, hemos encontrado unas cuestiones que se repiten con frecuencia alta en bastantes de ellos. A modo de ejemplo, se destacan las cuestiones más importantes: integración de la compañía en índices bursátiles de sostenibilidad (74 % MG y 91% MS), microcréditos (56% MG y 82% MS), cuadro resumen de ratings de sostenibilidad otorgados a la compañía (56% MG y 77% MS), actividades de banca ética (30% MG y 41% MS), productos de ISR ofrecidos por la entidad bancaria (30% MG y 36% MS), declaración de los principios por los que la entidad se rige en materia de ISR (24% MG y 36% MS), declaración de normas restrictivas en financiación del sector armamentístico (18% MG y 27% MS), descripción sobre la existencia y funcionamiento de un comité interno de análisis de ISR (16% MG y 18% MS) y cuadro resumen de datos sobre fondos de ISR y microcréditos otorgados por la compañía (10% MG y 14% MS). Estos aspectos coinciden en lo esencial con los que se tratan en la bibliografía sobre el tema. Finalmente los datos expuestos muestran la mayor frecuencia con la que se tratan estas cuestiones por las entidades de la MS, frente a las entidades pertenecientes a la MG, puesto que donde tiene verdadero sentido las cuestiones referidas de ISR es sobre todo en las entidades de mayor tamaño.

20. CRITERIOS SOCIOAMBIENTALES EN LA FINANCIACIÓN DE GRANDES PROYECTOS DE INVERSIÓN (PRINCIPIOS DE ECUADOR)¹⁹⁶

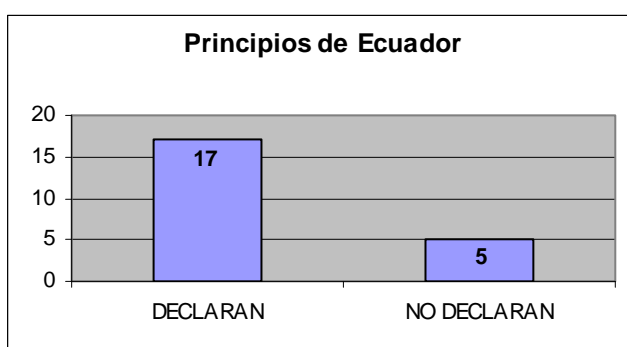
(a) MUESTRA GENERAL¹⁹⁷

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(b) MUESTRA SELECTIVA¹⁹⁸

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



196 Más detalles sobre los Principios de Ecuador, sus proyectos y principales características en el apartado 1.3 del Capítulo 4.

197 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “20. Criterios Socioambientales en la Financiación de grandes Proyectos de Inversión (Principios de Ecuador) (Muestra General)”

198 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “20. Criterios Socioambientales en la Financiación de grandes Proyectos de Inversión (Principios de Ecuador) (Muestra Selectiva)”

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Criterio socioambiental en la financiación de grandes proyectos de inversión (Principios de Ecuador) 26 / 50 = 52%	Criterio socioambiental en la financiación de grandes proyectos de inversión (Principios de Ecuador) 17 / 22 = 77%
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES		

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) La incorporación de un apartado del Informe de RSC/Sostenibilidad dedicado a describir los criterios socioambientales que se consideran requisitos necesarios para la financiación de grandes proyectos de inversión, es hoy habitual. Esto se observa en los porcentajes de entidades que lo declaran en sus informes (52% MG y 77% MS). La diferencia porcentual entre las dos muestras es bastante grande y se entiende si tenemos en cuenta que la financiación de los grandes proyectos internacionales de inversión, *Project financing*, afecta sobre todo a la gran banca, que es la que está incluida en la MS. Esto no quiere decir que la banca de pequeño y mediano tamaño no tenga en cuenta criterios socioambientales al decidir sobre la financiación de los proyectos que se le presentan, sino que en este apartado se trata de los grandes proyectos y de si se ajustan a los criterios definidos en la Declaración de los “Principios de Ecuador”.

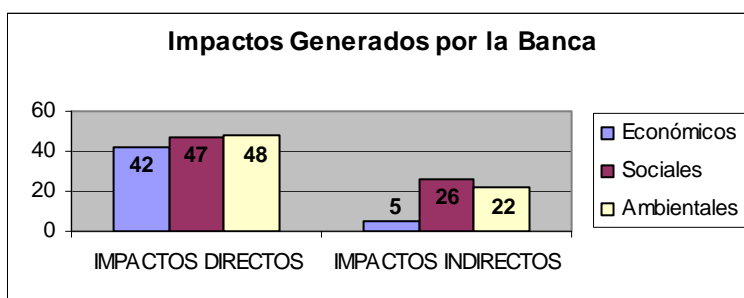
2) Partiendo de esto, hay que señalar que las entidades que declaran sobre criterios socioambientales en sus informes lo hacen de una manera bastante dispar, en el sentido por un lado del grado de profundidad con que informan y, por otro lado, de si en la aplicación de criterios socioambientales aplican directamente los compromisos establecidos por los Principios de Ecuador, o bien lo hacen con arreglo a unos criterios internos de la entidad inspirados más o menos en estos principios.

3) Sobre la profundidad de la declaración, hay numerosas compañías que dedican un apartado específico del Informe de RSC a los Principios de Ecuador, describiendo cómo los aplican en sus actividades de negocio (concretamente 17 de las 26 entidades que declaran en la MG y 11 de las 17 entidades en la MS). Gracias a eso la información que aportan en sus informes suele ser satisfactoria. En cambio, hay otras compañías que reducen la declaración, señalando de modo más o menos superficial que la entidad pertenece a los Principios de Ecuador y por lo tanto los aplica en las operaciones de *Project financing*. Por la trascendencia que tiene este aspecto en el plano de la RSC/Sostenibilidad, creemos que es una faceta de la información que debería ser mejorada en el futuro.

21. INFORMACION SOBRE IMPACTOS (ECONOMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES)¹⁹⁹ GENERADOS POR LA BANCA

(a) MUESTRA GENERAL²⁰⁰

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



Cuadro de Información presentada sobre Impactos Directos e Indirectos (económicos, sociales y ambientales) por las entidades bancarias

		IMPACTOS INDIRECTOS (II)					
		3 Planos	2 Planos	1 Plano	Ningún Plano	TOTAL	% ID
IMPACTOS DIRECTOS (ID)	3 Planos	4	15	6	16	41	82 %
	2 Planos	0	2	1	2	5	10 %
	1 Plano	0	0	0	4	4	8 %
	Ningún Plano	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	4	17	7	22	50	100 %
	% II	8 %	34 %	14 %	44 %	100 %	
		28 Entidades (56 %)			22 Entidades (44 %)		

199 Recientemente ha empezado a surgir una nueva tendencia, sobre todo en de Estados Unidos, que elimina de los tres elementos clásicos (la llamada “triple bottom line” preconizada por la GRI -impactos económicos, sociales y ambientales), los económicos, incorporando en su lugar las cuestiones relativas al Gobierno Corporativo de las empresas. No obstante, hasta este momento la corriente clásica GRI sigue teniendo mayor influencia en el panorama informativo sobre la RSC/Sostenibilidad.

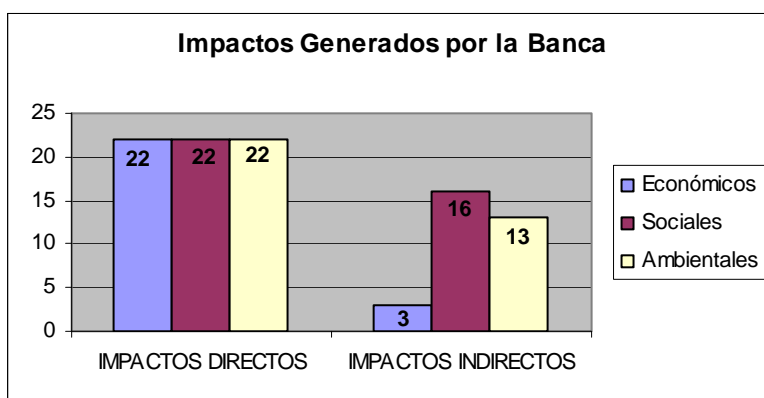
200 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “21. Información sobre Impactos (Económicos, Sociales y Ambientales) generados por la Banca (Muestra General)”

Observación:

Se refiere sobre la muestra general de las 50 entidades que presentan informe en 2007

(b) MUESTRA SELECTIVA²⁰¹ componentes

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



201 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: "21. Información sobre Impactos (Económicos, Sociales y Ambientales) generados por la Banca (Muestra Selectiva)"

Cuadro de Información presentada sobre Impactos Directos e Indirectos (económicos, sociales y ambientales) por las entidades bancarias

		IMPACTOS INDIRECTOS (II)					
		3 Planos	2 Planos	1 Plano	Ningún Plano	TOTAL	% ID
IMPACTOS DIRECTOS (ID)	3 Planos	3	10	3	6	22	100%
	2 Planos	0	0	0	0	0	0
	1 Plano	0	0	0	0	0	0
	Ningún Plano	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	3	10	3	6	22	100%
	% II	14%	45%	14%	27%	100 %	
		16 Entidades (73%)			6 Entidades (27%)		

Observación:

Se refiere sobre la muestra específica de las 22 entidades que presentan informe en 2007

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

1. IMPACTOS DIRECTOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Ambientales 48 / 50 = 96%	Ambientales 22 / 22 = 100 %
		Sociales 47 / 50 = 94%	Sociales 22 / 22 = 100 %
		Económicos 42 / 50 = 84%	Económicos 22 / 22 = 100 %
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES		

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

2. IMPACTOS INDIRECTOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Sociales 26 / 50 = 52 %	Sociales 16 / 22 = 73 %
		Ambientales 22 / 50 = 44 %	Ambientales 13 / 22 = 59 %
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES	Económicos 5 / 50 = 10 %	Económicos 3 / 22 = 14 %

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) La primera observación que se desprende de los datos de los Informes es que la información sobre Impactos Directos (económicos, sociales y ambientales), que se derivan de la operatoria interna de las entidades bancarias, se recoge por un número mayor de entidades que los Impactos Indirectos, que se producen como consecuencia de los proyectos de inversión que financian las entidades. Además, el nivel de profundización es bastante mayor en el caso de los Impactos Directos. La explicación está en que sobre los Impactos Directos las entidades tienen datos reales por corresponder a su operatoria interna, mientras que la evaluación de los Impactos Indirectos es siempre mucho más compleja y sólo se puede llegar a hacer una estimación, más cualitativa que cuantitativa, y de carácter general.

2) Todas las entidades de la MG y de la MS ofrecen información por lo menos sobre uno de los tres planos (económicos, sociales, ambientales) de los Impactos Directos.

(a) En el caso de las 50 entidades de la MG, 41 de ellas cubren los tres planos informativos señalados, 5 entidades sólo dan información sobre dos de ellos, y 4 sobre uno de los tres. Se observa que incorporar información sobre Impactos Directos por parte de las entidades bancarias es cuestión muy importante para ellas, ya que se alcanzan porcentajes muy elevados respecto al total de la muestra, cubriendo los tres planos informativos señalados el 82%, el 92% al menos dos planos y el 100% al menos uno cualquiera de ellos. Además, se observa también que dan una importancia algo mayor a la publicación de información sobre Impactos Directos ambientales ($48/50 = 96\%$ de las entidades los declaran) y sociales ($47/50 = 94\%$ de las entidades los declaran), frente a la de los impactos económicos ($42/50 = 84\%$ de las entidades los declaran). Esto no resulta extraño puesto que los impactos económicos se tratan principalmente dentro del Informe Financiero Anual que presenta cualquier empresa.

(b) En el caso de las entidades de gran tamaño que conforman la MS, las 22 entidades dan información sobre los Impactos Directos de su operatoria de negocio y además cubren los tres planos (económicos, sociales y ambientales), es decir, todas ellas informan sobre todas las facetas.

3) En cuanto a información sobre Impactos Indirectos resultantes de la financiación de operaciones de inversión que realiza la banca, el 56% de la MG ofrecen algún tipo de información sobre Impactos Indirectos en al menos uno de los tres planos indicados (económicos, sociales, ambientales). Asimismo, lo hacen 16 de las 22 entidades de gran tamaño que forman la MS (73%). Como se ve, a diferencia de la información sobre Impactos Directos, donde todas las entidades proporcionaban alguna información sobre ellos, en el caso de los Impactos Indirectos hay bastantes entidades que no otorgan cobertura informativa.

(a) Además, en el caso de las 28 entidades de la MG que dan información sobre estos impactos, sólo 4 de ellas (8%) cubren los tres planos (económicos, sociales y ambientales), 17 entidades la dan sobre dos planos (42% acumulado) y 7 entidades sobre uno sólo de los tres planos (56% acumulado). En definitiva, la información sobre Impactos Indirectos es de relativa importancia para las entidades bancarias, puesto que las que lo hacen no alcanzan un porcentaje alto (además el porcentaje es escaso para las que cubren los tres planos informativos, medio para las que cubren dos planos informativos y un poco por encima de la mitad para las que sólo cubren una única faceta o plano). En todo caso, se observa también entre las que declaran este tipo de impactos, que hay mayor disposición a declarar los de tipo social (52%), que los de tipo ambiental (44%) y muy poca para los económicos (10%), Esto último sobre todo parece estar justificado por la complejidad de poder ofrecer una estimación fiable de los Impactos Indirectos.

(b) En el caso de las entidades de gran tamaño que conforman la MS, 16 de las 22 (73%) dan información más o menos profunda sobre los Impactos Indirectos que generan sus operaciones de financiación a proyectos de sus clientes, aunque solamente 3 entidades (14%) proporcionan información sobre los tres planos (económicos, sociales y ambientales), 10 entidades dan información en dos cualesquiera de ellos (59% acumulado) y sólo 3 entidades aportan información sobre uno cualquiera de ellos (73% acumulado). Como puede verse en el caso de

la MS y en los datos ofrecidos por la MG, es bastante mayor el número de entidades que ofrecen información sobre impactos indirectos y también es mayor la cobertura informativa.

En definitiva, las entidades bancarias consideran una cuestión importante la incorporación de información sobre Impactos Indirectos, aunque con un respaldo o cobertura menor en sus prácticas informativas (aproximadamente la mitad) con relación a la información sobre los Impactos Directos, siendo poco frecuente la presentación de información sobre Impactos Indirectos económicos. No obstante, debe señalarse también que, en general, la presentación de información sobre Impactos Indirectos es poco precisa, escasamente cuantificable y no muy fiable.

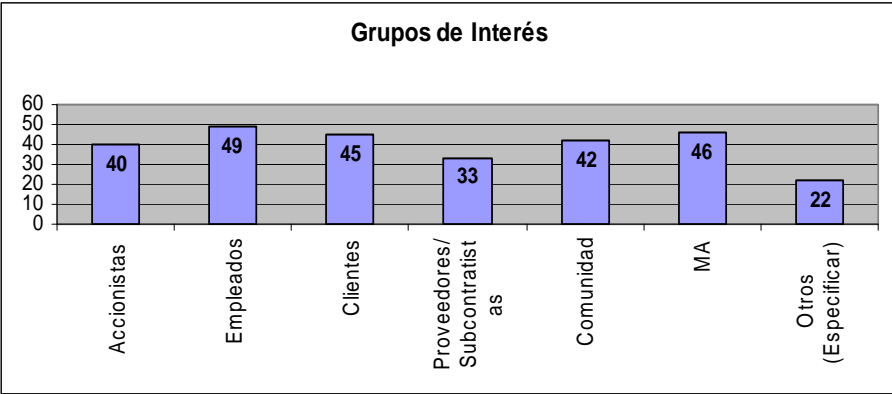
Hay que destacar también que no es extraño que las entidades bancarias tiendan a mostrar sus Impactos Directos ya que es más fácil y más fiable, que los efectos indirectos económicos, sociales y ambientales que se derivan de los proyectos de inversión financiados por las entidades. Por ese motivo, se puede pensar (así lo hemos podido ver en los contenidos sobre información de Impactos Indirectos de las entidades que sí lo hacen) que la información que dan sobre Impactos Indirectos no pasa de ser una descripción un tanto imprecisa y apenas cuantificada sobre ellos.

4) Además, sólo 5 entidades de las 50 de la MG (10%) aportan información completa sobre Impactos Directos e Indirectos sobre los tres planos indicados (económicos, sociales y ambientales), tres de las cuales pertenecen a la MS de entidades de gran tamaño. También es importante señalar que 16 entidades de la MG (32%) presentan información completa de los tres planos de los Impactos Directos más información sobre dos planos (normalmente sociales y ambientales) sobre los Impactos Indirectos, con lo que puede considerarse que su cobertura informativa es bastante completa; 10 de esas entidades son de gran tamaño al formar parte de la MS. Esto confirma de nuevo que las grandes entidades bancarias suelen presentar en sus Informes de RSC/Sostenibilidad una información más amplia que las entidades de tamaño inferior.

22. GRUPOS DE INTERES (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE MANERA GENERICA EN EL INFORME

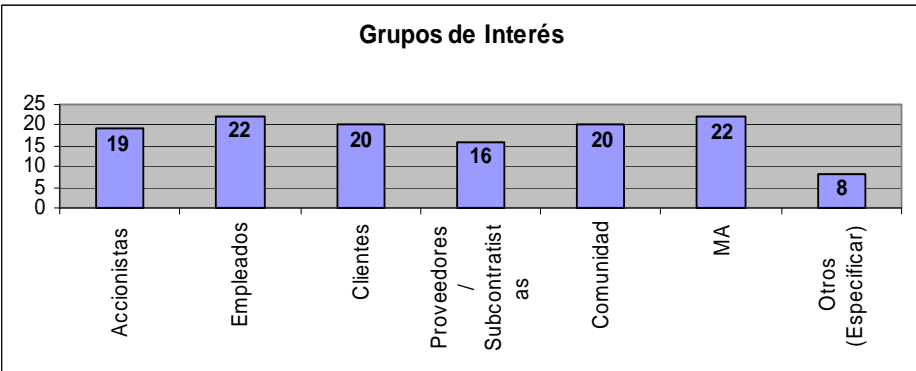
(a) MUESTRA GENERAL²⁰²

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(b) MUESTRA SELECTIVA²⁰³

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



202 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “22. Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe (Muestra General)”

203 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “22. Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe (Muestra Selectiva)”

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Empleados 49 / 50 = 98%	Empleados 22 / 22 = 100 %
		Medio Ambiente 46 / 50 = 92%	Medio Ambiente 22 / 22 = 100 %
		Clientes 45 / 50 = 90%	Clientes 20 / 22 = 91 %
		Comunidad 42 / 50 = 84%	Comunidad 20 / 22 = 91 %
	Accionistas 40 / 50 = 80%	Accionistas 19 / 22 = 86 %	
	Proveedores/Subcontratistas 33 / 50 = 66%	Proveedores/Subcontratistas 16 / 22 = 73 %	
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES	Hay también otros grupos de interés con reconocimiento minoritario en unos pocos Informes de RSC de las entidades de nuestra muestra 8 / 50 = 16 %	Hay también otros grupos de interés con reconocimiento minoritario en unos pocos Informes de RSC de las entidades de nuestra muestra 8 / 32 = 25 %

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) Se observa un núcleo sólido de coincidencia mayoritaria en los informes de las entidades bancarias sobre los grupos de interés (*stakeholders*) que deberían estar presentes en los Informes de todas las entidades del sector bancario. Así lo indican los datos mostrados en el gráfico y en el cuadro de porcentajes de frecuencia. Todos ellos se mueven en una horquilla porcentual de frecuencia que oscila entre el 66% al 98% de los Informes revisados. Son, por orden estricto de mayor a menor presencia: Empleados, Medio Ambiente, Clientes, Comunidad, Accionistas, Proveedores/Subcontratistas. Lo mismo sucede incluso con una presencia porcentual mayor en el caso de las entidades que componen la MS. Además esos seis grupos son recogidos en los informes de 26 entidades de la MG (52%) y en 15 entidades de la MS (68%).

2) Hay otros posibles grupos de interés que se incorporan con escasa frecuencia en los Informes de RSC de algunas entidades de la muestra manejada. Por ello, según las prácticas informativas de estas entidades, pueden considerarse poco importantes para recibir cobertura informativa específica en los Informes. Entre ellos están, por ejemplo: a) la Sociedad en su conjunto (7 casos), aunque en cierto modo podría entenderse como una alusión algo parecida al grupo (con respaldo mayoritario) denominado en muchos informes como Comunidad (*Community*); b) Cultura (4 casos) que podría meterse dentro de la denominación más amplia de Comunidad; c) Grupos de Presión (3 casos); d) Medios de Comunicación (3 casos); e) Inversores/Agencias de rating (2 casos); f) ONG's (4 casos) que en otros informes entran dentro del enunciado más general de Comunidad.

3) Desde nuestra perspectiva, sorprende que dentro de los Informes de nuestra muestra no se hayan encontrado referencias claras a grupos de interés que podrían considerarse significativos en este contexto como, por ejemplo: Administraciones Públicas/Organismos Reguladores o Entidades Competidoras. Un caso aparte es el de Acreedores/Depositantes. En realidad, aunque no hay una mención separada de este grupo de interés en los Informes de RSC de la banca, sin embargo, esta omisión es sólo aparente. De hecho, en la banca con el nombre de Clientes se engloban los titulares de depósitos bancarios (operaciones de pasivo) así como los titulares de créditos y préstamos concedidos por la banca (operaciones de activo) y otras operaciones

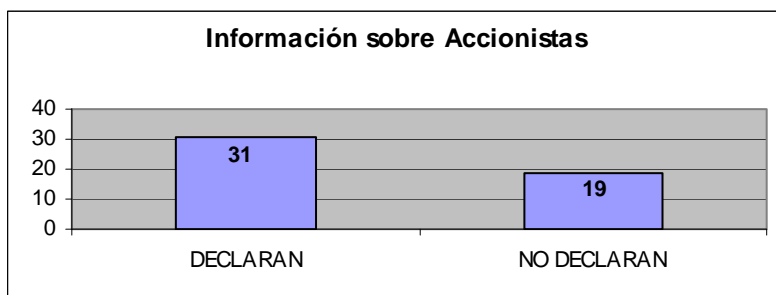
efectuadas con la banca (avales, depósitos...). Así, no hay omisión en los Informes de RSC de la banca de información sobre Acreedores/Depositantes, sino que está incluida como Clientes.

4) El cuadro resumen de grupos de interés recogidos en los Informes de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias, muestra en orden descendente la frecuencia con la que éstos aparecen en los informes de la MG y de la MS. Como vemos, los cuatro primeros (medioambiente, empleados, comunidad y clientes) aparecen en un elevado número de informes (oscilando entre un 84% y un 98% en la MG y entre un 91% y un 100% en la MS), mientras que los restantes (proveedores y accionistas), aparecen con una frecuencia menor, aunque siempre elevada (oscilando entre un 66% y un 80% en la MG y entre un 73% y un 86% en la MS).

22.1 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: ACCIONISTAS

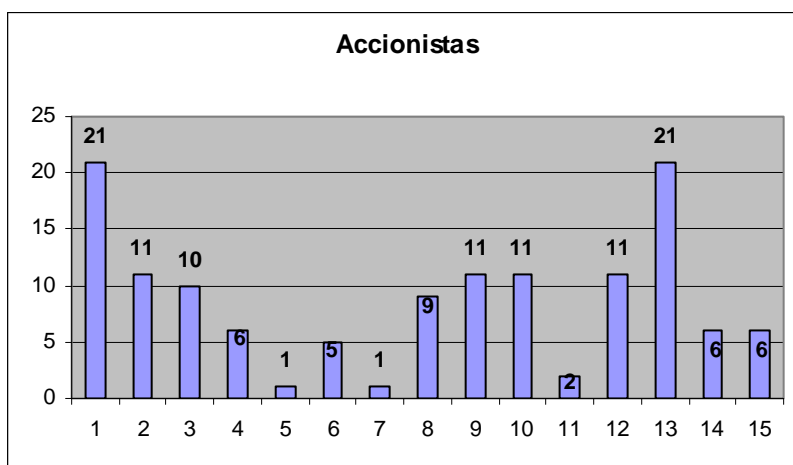
(a) MUESTRA GENERAL²⁰⁴

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



204 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: "22.1 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Accionistas (Muestra General)"

(A1) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES

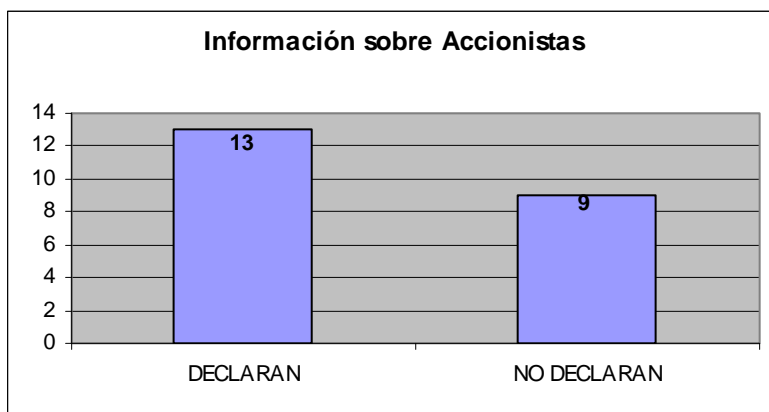


CUESTIONES DECLARADAS

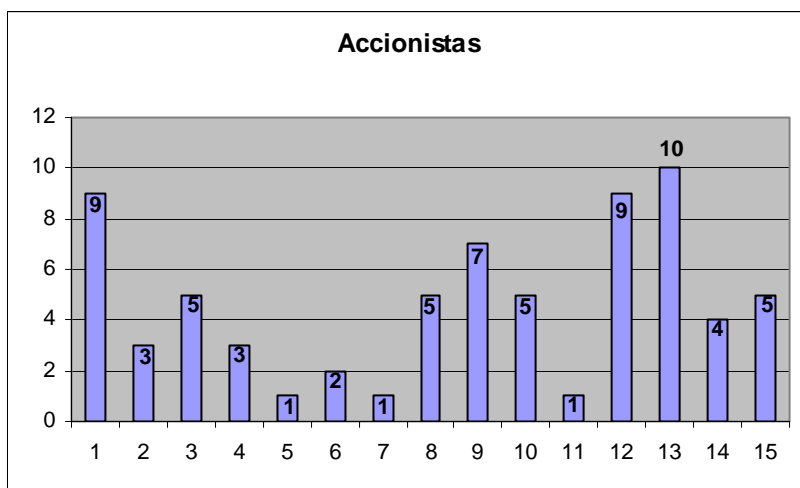
- (1) Comunicación con Accionistas: **21**
- (2) Estructura de la Propiedad de la Empresa: **11**
- (3) Presentaciones de Información para Accionistas y Analistas Financieros: **10**
- (4) Tipología de Accionistas: rasgos destacados (individuales/sociales, nacionales/extranjeros, minoristas/participaciones significativas, por nacionalidades): **6**
- (5) Información sobre Hechos Relevantes (pactos parasociales): **1**
- (6) Datos de emisiones convertibles u opciones de compra o venta en circulación (autocartera y acciones propias): **5**
- (7) Compromisos de Compras y Ventas sobre Acciones u Opciones Propias: **1**
- (8) Información sobre dividendos y retribuciones a Accionistas (creación de valor): **9**
- (9) Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes relevantes: **11**
- (10) Página web de Accionistas: **11**
- (11) Programas de fidelización y ofertas de productos: **2**
- (12) Incorporación de la acción a Indices Bursátiles y de Sostenibilidad: **11**
- (13) Gobierno Corporativo: **21**
- (14) Junta de Accionistas: **6**
- (15) Otros: **6**

(b) MUESTRA SELECTIVA²⁰⁵

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



205 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: "22.1 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Accionistas (Muestra Selectiva)"

CUESTIONES DECLARADAS

- (1) Comunicación con Accionistas: 9
- (2) Estructura de la Propiedad de la Empresa: 3
- (3) Presentaciones de Información para Accionistas y Analistas Financieros: 5
- (4) Tipología de Accionistas: rasgos destacados (individuales/sociales, nacionales/extranjeros, minoristas/participaciones significativas, por nacionalidades): 3
- (5) Información sobre Hechos Relevantes (pactos parasociales): 1
- (6) Datos de emisiones convertibles u opciones de compra o venta en circulación (autocarteras, acciones propias): 2
- (7) Compromisos de Compras y Ventas sobre Acciones u Opciones Propias: 1
- (8) Información sobre dividendos y retribuciones a Accionistas (creación de valor): 5
- (9) Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes: 7
- (10) Página web de Accionistas: 5
- (11) Programas de fidelización y ofertas de productos: 1
- (12) Incorporación de la acción a Índices Bursátiles y de Sostenibilidad: 9
- (13) Gobierno Corporativo: 10
- (14) Junta de Accionistas: 4
- (15) Otros: 5

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Comunicación con Accionistas $21 / 50 = 42 \%$ Gobierno Corporativo $21 / 50 = 42 \%$	
	IMPORTANTES	Estructura de la propiedad de la empresa $11 / 50 = 22 \%$ Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes $11 / 50 = 22 \%$ Página web de Accionistas $11 / 50 = 22 \%$ Incorporación de la Acción a Índices Bursátiles y de Sostenibilidad $11 / 50 = 22 \%$	Gobierno Corporativo $10 / 22 = 45 \%$ Comunicación con Accionistas $9 / 22 = 41 \%$ Incorporación de la acción a Índices Bursátiles y de Sostenibilidad $9 / 22 = 41 \%$ Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes $7 / 22 = 32 \%$

<p>CUESTIONES</p>	<p>POCO IMPORTANTES</p>	<p>Presentaciones de Información para Accionistas y Analistas Financieros</p> <p>10 / 50 = 20 %</p> <p>Información sobre dividendos y retribuciones a Accionistas (creación de valor)</p> <p>9 / 50 = 18%</p> <p>Tipología de Accionistas: rasgos destacados (individuales/ sociales, nacionales/ extranjeros, minoristas/ participaciones significativas, por nacionalidades)</p> <p>6 / 50 = 12%</p> <p>Junta de Accionistas</p> <p>6 / 50 = 12%</p> <p>Datos de emisiones convertibles u opciones de compra o venta en circulación (autocartera y acciones propias)</p> <p>5 / 50 = 10%</p> <p>Programas de fidelización y ofertas de productos</p> <p>2 / 50 = 4%</p> <p>Información sobre Hechos</p>	<p>Presentaciones de Información para Accionistas y Analistas Financieros</p> <p>5 / 22 = 23 %</p> <p>Información sobre dividendos y retribuciones a Accionistas (creación de valor)</p> <p>5 / 22 = 23 %</p> <p>Página web de Accionistas</p> <p>5 / 22 = 23 %</p> <p>Junta de Accionistas</p> <p>4 / 22 = 18 %</p> <p>Estructura de la Propiedad de la empresa</p> <p>3 / 22 = 13 %</p> <p>Tipología de Accionistas: rasgos destacados (individuales/ sociales, nacionales/ extranjeros, minoristas/ participaciones significativas, por nacionalidades)</p> <p>3 / 22 = 13 %</p> <p>Datos de emisiones convertibles u opciones de compra o venta en circulación (autocartera y acciones propias)</p> <p>2 / 22 = 9 %</p>
--------------------------	--------------------------------	---	--

CUESTIONES	POCO IMPORTANTES	Relevantes (pactos parasociales) $1 / 50 = 2\%$ Compromisos de Compras y Ventas sobre Acciones u Opciones Propias $1 / 50 = 2\%$	Información sobre Hechos Relevantes (pactos parasociales) $1 / 22 = 5\%$ Compromisos de Compras y Ventas sobre Acciones u Opciones Propias $1 / 22 = 5\%$ Programas de fidelización y ofertas de productos $1 / 22 = 5\%$
-------------------	-------------------------	---	--

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

Notas:

(1) De los 21 Informes de RSC que incorporan información sobre Gobierno Corporativo de la entidad, sólo 5 de ellos lo hacen dentro del apartado dedicado a Accionistas, mientras que las 16 entidades restantes lo presentan en un apartado específico de su Informe, fuera del espacio dedicado a información sobre el grupo de interés: accionistas.

(2) En un caso se aportan otros rasgos de los accionistas de la entidad, como procedencia, edad, etc.

(3) En un caso se incluye información sobre el llamado “Club del Accionista”

COMENTARIOS:

1) Se han incorporado catorce cuestiones que pueden considerarse de interés para el grupo accionistas. Son ítems sobre los que hemos encontrado información, de mayor o menor profundidad, en los informes de las entidades incluidas en nuestra muestra. Asimismo se ha añadido el apartado “otros” para recoger alusiones que algunas compañías, en número reducido, hacen en su informe sobre algunos aspectos de interés para los accionistas y que no encajan bien en ninguna de las catorce cuestiones que hemos manejado en nuestro análisis..

2) En un número importante, aunque no mayoritario, de los informes de las entidades bancarias revisadas se dedica un apartado a ofrecer información sobre el grupo Accionistas (62% MG y 59% MS). Si se hace una comparación, su frecuencia es menor respecto a otros grupos de interés²⁰⁶. Seguramente se debe a que algunas entidades entienden que la información importante para los accionistas está dentro del Informe Financiero Anual y no dentro del Informe RSC/Sostenibilidad.

3) Las cuestiones sobre Accionistas que se revelan más frecuentemente dentro de los Informes de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias son la Comunicación con Accionistas (42 % MG y 41% MS) y el Gobierno Corporativo (42 % MG y 45% MS). Hay que destacar que otras cuestiones como Incorporación de la acción a Índices Bursátiles y de Sostenibilidad, Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes y Presentaciones de Información para Accionistas y Analistas Financieros tienen una presencia superior en el caso de la entidades de la MS con respecto a su frecuencia dentro de la MG. Es comprensible ya que las grandes entidades bancarias están mucho más próximas al mundo de la inversión bursátil, en el que estos aspectos son más importantes.

4) Además se observa sobre las cuestiones que se refieren a los accionistas y a las relaciones con estos (Estructura de la propiedad, Página Web de Accionistas, Información sobre dividendos y retribuciones...) que su frecuencia informativa es escasa en términos porcentuales. El motivo es seguramente el que se ha señalado en el comentario 2), es decir,

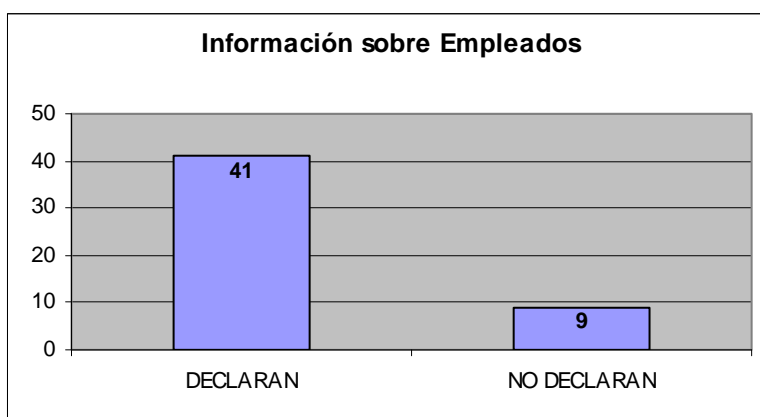
206 Ver el Cuadro 22. Grupos de Interés (stakeholders) tratados de forma separada en el Informe.

que las compañías entienden que el vehículo de comunicación con sus accionistas está más en el Informe Financiero Anual que en el Informe de RSC/ Sostenibilidad.

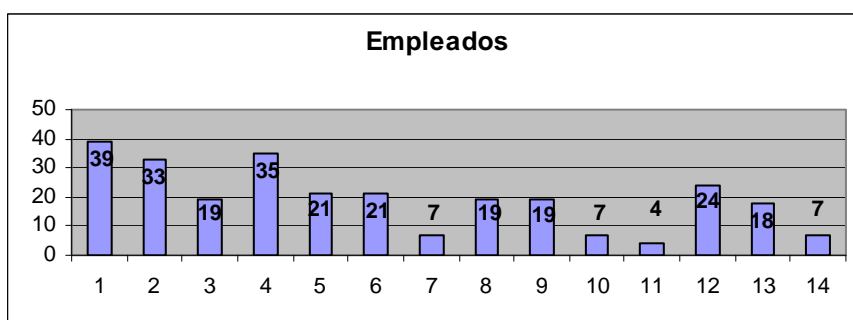
22.2 GRUPOS DE INTERES (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: EMPLEADOS

(a) MUESTRA GENERAL²⁰⁷

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



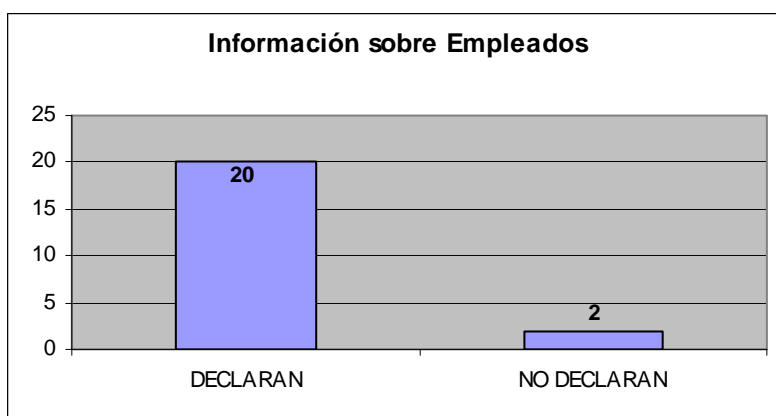
207 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5: “22.2 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Empleados (Muestra General)”

CUESTIONES DECLARADAS

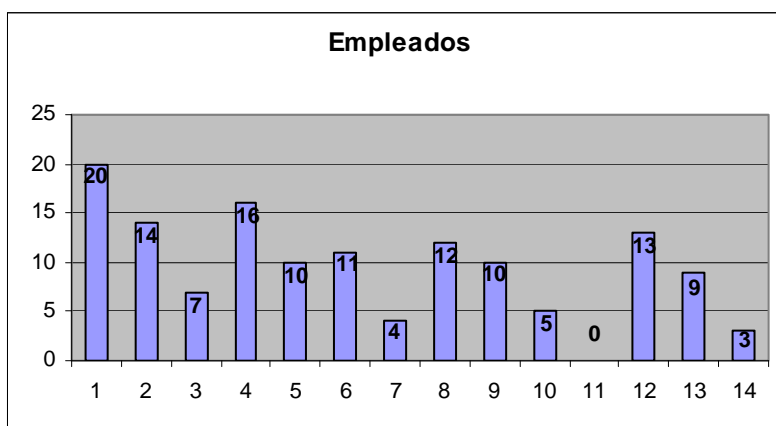
- (1) Desglose de plantilla (género, posición laboral, tipo de contrato, nivel educativo y edad): **39**
- (2) Procesos de selección, formación y promoción de empleados. Creación de capital humano: **33**
- (3) Retribuciones, incentivos y sistemas de previsión: situación activa y prestaciones por jubilación: **19**
- (4) Salud y Seguridad Prevención de riesgos laborales: **35**
- (5) Comunicación Interna con empleados: negociación colectiva, relaciones laborales y sindicales: **21**
- (6) Conciliación vida laboral y familiar: **21**
- (7) Sugerencias y quejas: **7**
- (8) Gestión y desarrollo del conocimiento y del talento: **19**
- (9) Absentismo Laboral: **19**
- (10) Clima Laboral: **7**
- (11) Comunicación y Participación en la gestión: **4**
- (12) Contratación de grupos desfavorecidos: **24**
- (13) Voluntariado: **18**
- (14) Otros: **7**

(b) MUESTRA SELECTIVA²⁰⁸

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



208 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “22.2 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Empleados (Muestra Selectiva)”

CUESTIONES DECLARADAS

- (1) Desglose de plantilla (género, posición laboral, tipo de contrato, nivel educativo y edad): **20**
- (2) Procesos de selección, formación y promoción de empleados. Creación de capital humano: **14**
- (3) Retribuciones, incentivos y sistemas de previsión: situación activa y prestaciones por jubilación: **7**
- (4) Salud y Seguridad Prevención de riesgos laborales: **16**
- (5) Comunicación Interna con empleados: negociación colectiva, relaciones laborales y sindicales: **10**
- (6) Conciliación vida laboral y familiar: **11**
- (7) Sugerencias y quejas: **4**
- (8) Gestión y desarrollo del conocimiento y del talento: **12**
- (9) Absentismo Laboral: **10**
- (10) Clima Laboral: **5**
- (11) Comunicación y participación en la gestión: **0**
- (12) Contratación de grupos desfavorecidos: **13**
- (13) Voluntariado: **9**
- (14) Otros: **3**

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Desglose de plantilla (género, posición laboral, tipo de contrato, nivel educativo y edad) 39 / 50 = 78 %	Desglose de plantilla (género, posición laboral, tipo de contrato, nivel educativo y edad) 20 / 22 = 91 %
		Salud y Seguridad Prevención de riesgos laborales 35 / 50 = 70%	Salud y Seguridad Prevención de riesgos laborales 16 / 22 = 73 %
		Procesos de selección, formación y promoción de empleados. Creación de capital humano 33 / 50 = 66 %	Procesos de selección, formación y promoción de empleados. Creación de capital humano 14 / 22 = 64 %
		Contratación de grupos desfavorecidos 24 / 50 = 48%	Contratación de grupos desfavorecidos 13 / 22 = 59 %
		Comunicación Interna con empleados: negociación colectiva, relaciones laborales y sindicales 21 / 50 = 42%	Gestión y desarrollo del conocimiento y del talento 12 / 22 = 54 %
		Conciliación vida laboral y familiar 22 / 50 = 42 %	

CUESTIONES	IMPORTANTES	Retribuciones, incentivos y sistemas de previsión: situación activa y prestaciones por jubilación 19 / 50 = 38 % Gestión y desarrollo del conocimiento y del talento 19 / 50 = 38 % Absentismo Laboral 19 / 50 = 38 % Voluntariado 18 / 50 = 36 %	Conciliación vida laboral y familiar 11 / 22 = 50 % Comunicación Interna con empleados: negociación colectiva, relaciones laborales y sindicales 10 / 22 = 45 % Absentismo Laboral 10 / 22 = 45 % Voluntariado 9 / 22 = 41 % Retribuciones, incentivos y sistemas de previsión: situación activa y prestaciones por jubilación 7 / 22 = 32 %
	POCO IMPORTANTES	Sugerencias y quejas 7 / 50 = 14 % Clima Laboral 7 / 50 = 14 % Comunicación y Participación en la gestión 4 / 50 = 8 % Objetivos sobre personal para el ejercicio siguiente 3 / 50 = 6 % Promover la diversidad 2 / 50 = 4 %	Clima Laboral 5 / 22 = 23 % Sugerencias y quejas 4 / 22 = 18 % Liderazgo 1 / 22 = 5 % Fomento primer empleo 1 / 22 = 5 % Objetivos sobre personal para el ejercicio siguiente 1 / 22 = 5 % Fomento de derechos

CUESTIONES	POCO IMPORTANTES	Liderazgo 1 / 50 = 2 %	humanos 1 / 22 = 5 %
		Fomento del primer empleo 1 / 50 = 2 %	
		Fomento de derechos humanos 1 / 50 = 2 %	
		Ayuda financiera para diferentes circunstancias personales y familiares de los empleados 1 / 50 = 2 %	
		Contratación de personal perteneciente a grupos socialmente desfavorecidos 1 / 50 = 2 %	
		Fondos de pensiones y sindicatos 1 / 50 = 2 %	

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) Se trata de un grupo de interés, de máxima importancia, que aparece recogido en la mayoría de los Informes de RSC/Sostenibilidad que presentan las empresas de cualquier actividad, como ocurre también en el sector bancario (82% MG y 91% MS). Además, en general, es

seguramente el apartado del Informe, donde se ofrece una información más detallada en diferentes cuestiones de personal, ya que las entidades disponen de abundante información interna.

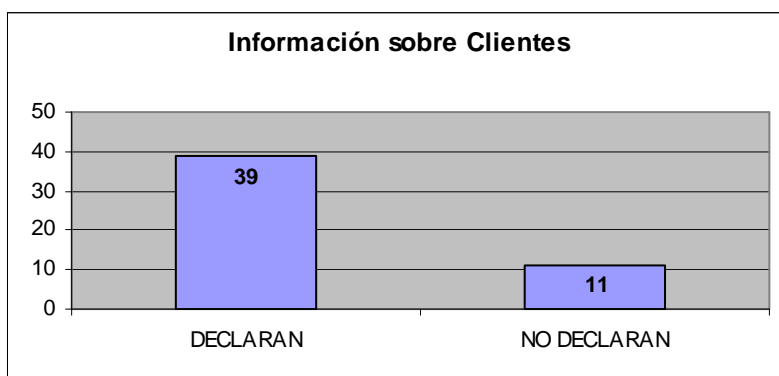
2) De los trece puntos concretos sobre la relación empleados-empresa que hemos analizado, varios aparecen tratados en un buen número de Informes de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias de nuestra muestra. Entre los que más veces aparecen (por encima del 40% del total de las entidades de la muestra manejada) están: Desglose de datos de la plantilla, información diversa sobre Salud y Seguridad. Prevención de riesgos laborales, sobre Selección, Formación y Promoción de empleados, sobre Contratación de Grupos Desfavorecidos, sobre Comunicación Interna con empleados y Conciliación Vida Laboral y Familiar, todos ellos importantes (mayor del 40% en la MG). Otras cuestiones de interés evidente (por encima del 30% en la MG) son: Retribuciones, incentivos y sistemas de previsión (situación activa y prestaciones por jubilación), Gestión y desarrollo del conocimiento y del talento, Absentismo Laboral o Voluntariado social y una larga serie de otras cuestiones con menor nivel de presencia en los Informes de la muestra manejada.

3) En cambio, llama la atención la escasa frecuencia con la que las entidades del sector informan sobre asuntos tan importantes para las buenas relaciones entre empresa-empleados y para la implicación del personal en los objetivos de la empresa como: Clima Laboral, Sugerencias y Quejas o Comunicación y Participación en la Gestión.

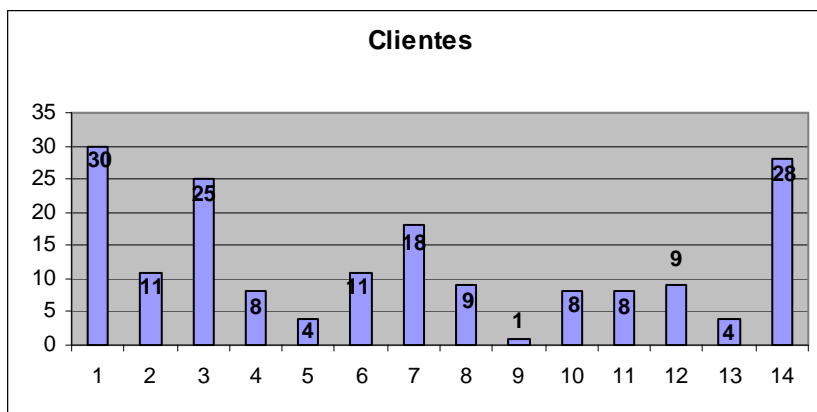
22.3 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: CLIENTES

(a) MUESTRA GENERAL²⁰⁹

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



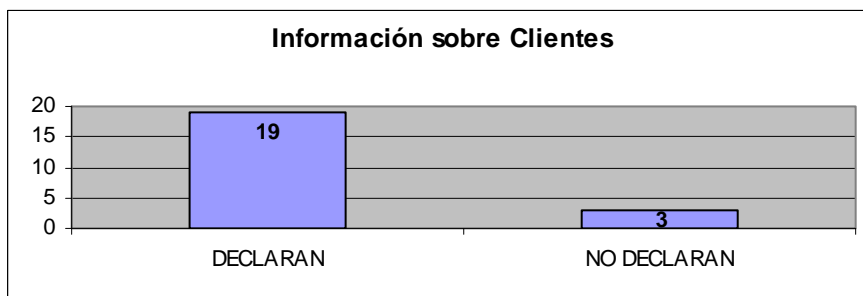
209 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “22.3 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Clientes (Muestra General)”

CUESTIONES DECLARADAS

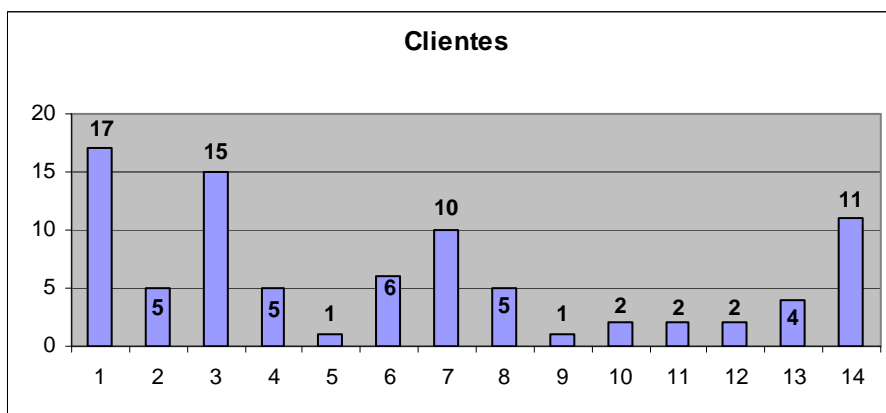
- (1) Servicio y Atención al Cliente (comunicación, quejas, reclamaciones): **30**
- (2) Defensor del Cliente: **11**
- (3) Productos y Servicios para el Cliente (X) con criterios socialmente responsables (X_S): **25**
- (4) Accesibilidad a los servicios de Clientes Discapacitados y de entornos culturales diversos: **8**
- (5) Publicidad y Propaganda. Regalos, Atenciones y Promociones: **4**
- (6) Seguridad y Protección de datos: **11**
- (7) Cuadro de rasgos básicos relativos a clientes: **18**
- (8) Calificaciones y certificaciones de agencias externas sobre servicios: **9**
- (9) Datos de la red de oficinas, servicios y autoservicios: **1**
- (10) Calidad y satisfacción para el cliente. Mecanismos de mejora de la calidad: **8**
- (11) Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente: **8**
- (12) Modalidades de utilización de los servicios bancarios: banca presencial, electrónica, tarjetas de crédito: **9**
- (13) Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar y de Realizaciones (X) (y/o Asignaciones Financieras Efectuadas, X_C): **4**
- (14) Otros: **28**

(b) MUESTRA SELECTIVA²¹⁰

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



210 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “22.3 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Clientes (Muestra Selectiva)”

CUESTIONES DECLARADAS

- (1) Servicio y Atención al Cliente (comunicación, quejas, reclamaciones): **17**
- (2) Defensor del Cliente: **5**
- (3) Productos y Servicios para el Cliente (X) con criterios socialmente responsables (X_S): **15**
- (4) Accesibilidad a los servicios de Clientes Discapacitados y de entornos culturales diversos: **5**
- (5) Publicidad y Propaganda. Regalos, Atenciones y Promociones: **1**
- (6) Seguridad y Protección de datos: **6**
- (7) Cuadro de rasgos básicos relativos a clientes: **10**
- (8) Calificaciones y certificaciones de agencias externas sobre servicios: **5**
- (9) Datos de la red de oficinas, servicios y autoservicios: **1**
- (10) Calidad de los productos y servicios prestados a los clientes. Mecanismos de mejora de la calidad: **2**
- (11) Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente: **4**
- (12) Modalidades de utilización de los servicios bancarios: banca presencial, electrónica, tarjetas de crédito: **2**
- (13) Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar y de Realizaciones (X) (y/o Asignaciones Financieras Efectuadas, X_C): **2**
- (14) Otros: **11**

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Servicio y Atención al Cliente (comunicación, quejas, reclamaciones) $30 / 50 = 60 \%$ Productos y Servicios para los clientes $26 / 50 = 52 \%$	Servicio y Atención al Cliente (comunicación, quejas, reclamaciones) $17 / 22 = 77 \%$ Productos y Servicios para los clientes $15 / 22 = 68 \%$
	IMPORTANTES	Cuadro de rasgos básicos relativos a clientes $18 / 50 = 36 \%$ Defensor del Cliente $11 / 50 = 22 \%$ Seguridad y Protección de datos $11 / 50 = 22 \%$	Cuadro de rasgos básicos relativos a clientes $10 / 22 = 45 \%$ Seguridad y Protección de datos $6 / 22 = 27 \%$
	POCO IMPORTANTES	Calificaciones y certificaciones de agencias externas sobre servicios $9 / 50 = 18 \%$ Modalidades de utilización de los servicios bancarios: banca presencial, electrónica, tarjetas de crédito $9 / 50 = 18 \%$ Accesibilidad a los	Defensor del Cliente $5 / 22 = 23 \%$ Accesibilidad a los servicios de Clientes Discapacitados y de entornos culturales diversos $5 / 22 = 23 \%$ Calificaciones y certificaciones de agencias externas sobre servicios $5 / 22 = 23 \%$

CUESTIONES	POCO IMPORTANTES	<p>servicios de Clientes Discapacitados y de entornos culturales diversos 8 / 50 = 16 %</p> <p>Calidad sobre productos y servicios prestados al cliente.. Mecanismos de mejora de la calidad 8 / 50 = 16 %</p> <p>Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente 8 / 50 = 16 %</p> <p>Publicidad y Propaganda. Regalos, Atenciones y Promociones 4 / 50 = 8 %</p> <p>Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar y de Realizaciones (y/o Asignaciones Financieras Efectuadas) 4 / 50 = 8 %</p> <p>Otros detalles de los clientes en la página web del grupo y teléfono de atención al cliente 4 / 50 = 8 %</p> <p>Medidas anticorrupción y sobre blanqueo de dinero 4 / 50 = 8 %</p>	<p>Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente 4 / 22 = 18 %</p> <p>Calidad sobre productos y servicios prestados al cliente. Mecanismos de mejora de la calidad 2 / 22 = 9 %</p> <p>Modalidades de utilización de los servicios bancarios: banca presencial, electrónica, tarjetas de crédito 2 / 22 = 9 %</p> <p>Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar y de Realizaciones (y/o Asignaciones Financieras Efectuadas) 2 / 22 = 9 %</p> <p>Otros detalles de los clientes en la página web del grupo y teléfono de atención al cliente 3 / 22 = 14 %</p> <p>Datos de la red de oficinas, servicios y autoservicios 1 / 22 = 4 %</p> <p>Auditoría Interna de la red comercial de la entidad</p>
-------------------	-------------------------	---	--

CUESTIONES	POCO IMPORTANTES	Auditoría Interna de la red comercial de la entidad 2 / 50 = 4 %	1 / 22 = 4 % Diálogo con las asociaciones de consumidores
		Diálogo con las asociaciones de consumidores 2 / 50 = 4 %	1 / 22 = 4 % Creación de valor para los clientes
		Perfil y clasificación de los tipos de clientes 2 / 50 = 4 %	1 / 22 = 4% Publicidad y Propaganda. Regalos, Atenciones y Promociones
		Datos de la red de oficinas, servicios y autoservicios 1 / 50 = 2 %	1 / 22 = 4%
		Creación de valor para los clientes 1 / 50 = 2%	

OBSERVACION:

los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

[1] Hay que señalar además, en la muestra general, que en 16 de las 25 entidades que dan información sobre los Productos y Servicios ofrecidos por la entidad bancaria, se subrayan también los criterios socialmente responsables que se tuvieron en cuenta para crear esos productos y servicios (esto es, en el 32% de las entidades consideradas en la muestra global). Igualmente, con respecto a la muestra selectiva, 5 de las 15 entidades que aportan información sobre Productos y Servicios subrayan los criterios socialmente responsables que se tuvieron en cuenta al crearlos, o sea, en el 23% de las entidades que forman la muestra selectiva.

COMENTARIOS:

1) Se trata de un grupo de interés con elevada presencia en los informes de RSC/Sostenibilidad en las entidades bancarias (78% MG y 86% MS).

2) Los contenidos informativos con respecto a la relación empresas-clientes muestran una importante disparidad por parte de unas entidades bancarias y otras. Así, se observan tres cuestiones específicas que tienen una frecuencia relativamente elevada, pero luego encontramos seis cuestiones con un porcentaje de presencia más bien reducido y finalmente una serie de cuestiones con presencia muy escasa.

3) Las cuestiones específicas con mayor respaldo son: Servicio y Atención al Cliente (62% MG y 77% MS), Productos y Servicios para los clientes (50% MG y 68% MS), Cuadro de rasgos básicos relativos a clientes (36 % MG y 45% MS). La serie de cuestiones con respaldo intermedio son: Encuestas de satisfacción del cliente (26% MG y 18% MS), Defensor del Cliente (22% MG y 23% MS), Seguridad y Protección de datos (22% MG y 27% MS).

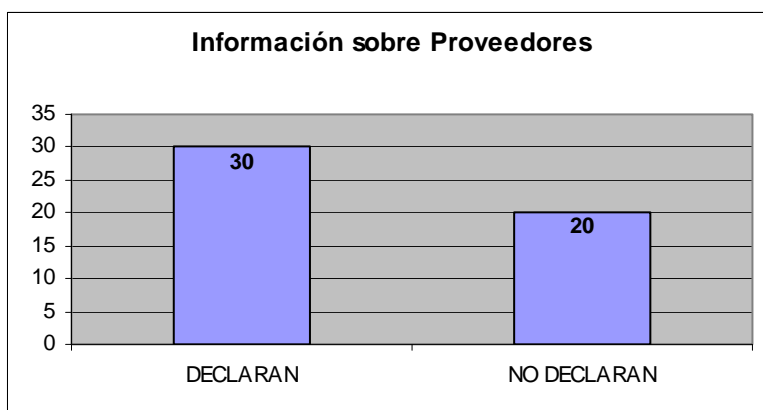
4) Llama la atención que algunas de estas cuestiones, como Defensor del cliente y Seguridad y Protección de datos, que son de gran importancia para los intereses de los clientes, reciban un respaldo informativo tan escaso, sobre todo cuando estos mecanismos deben funcionar por imposición legal.

5) Se trata de un grupo de interés que, como se ha dicho, se encuentra con bastante frecuencia en los informes de RSC/ Sostenibilidad de la banca. Sin embargo, como se observa que bastantes cuestiones de la relación empresa-clientes tienen poco respaldo en los Informes, quiere decir que el contenido informativo sobre este grupo de interés es todavía bastante escaso, a pesar de que se trata de un grupo importante para los objetivos de la empresa. En suma, creemos que la información de RSC con respecto a clientes debería mejorar mucho en el futuro.

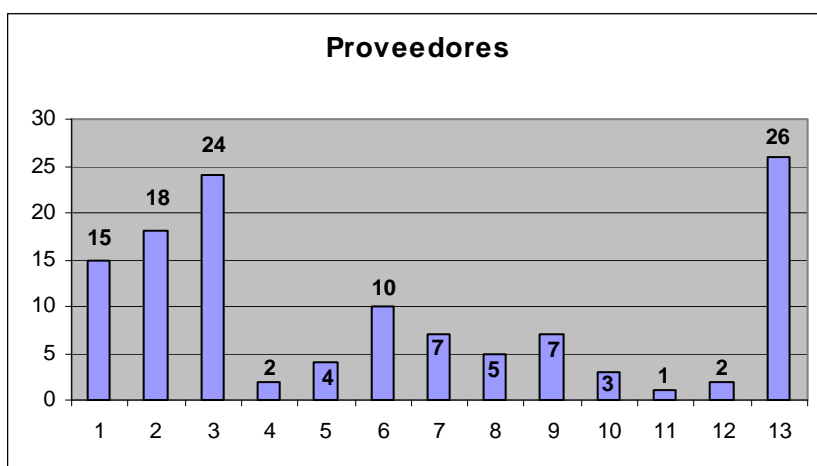
22.4 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: PROVEEDORES

(a) MUESTRA GENERAL²¹¹

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



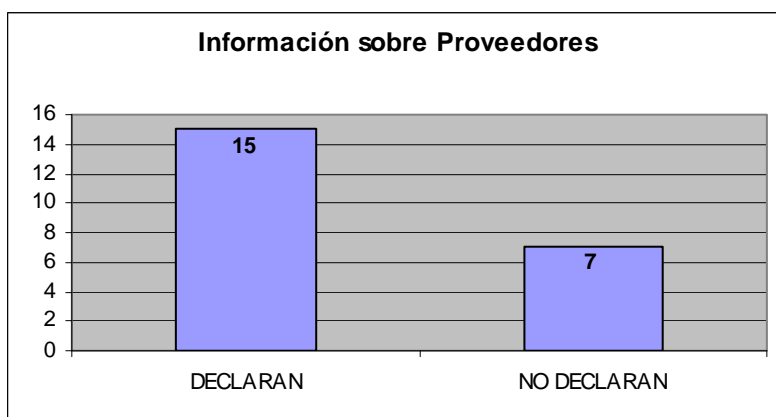
211 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “22.4 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Proveedores (Muestra General)”

CUESTIONES DECLARADAS

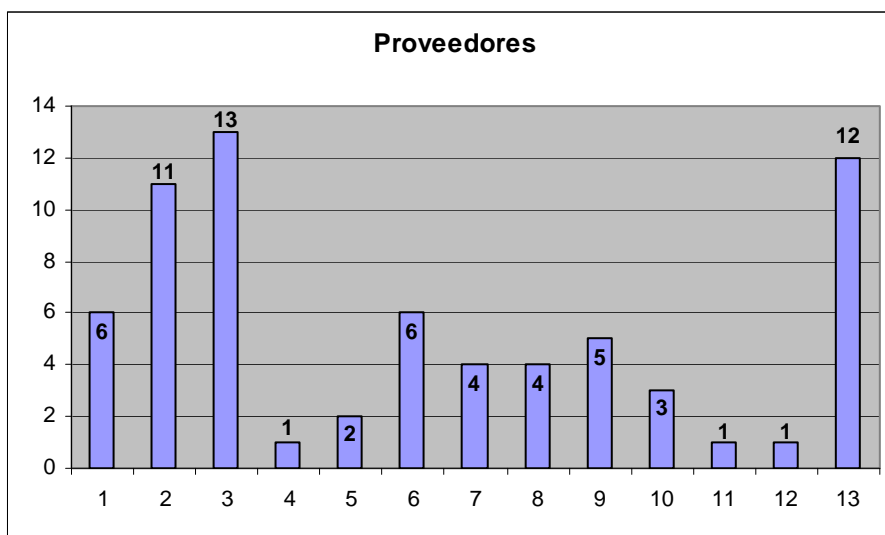
- (1) Política de compras (objetivos y cumplimiento): **15**
- (2) Código Ético de aprovisionamientos (compras y proveedores): **18**
- (3) Criterios y condiciones socialmente responsables en la selección de proveedores y cláusulas contractuales: **24**
- (4) Criterios socialmente responsables en publicidad, propaganda y promoción: **2**
- (5) Homologación y control de calidad socioambiental de los suministros: **4**
- (6) Relaciones y comunicaciones con los Proveedores: **10**
- (7) Rasgos Básicos de Proveedores y de compras: **7**
- (8) Desglose de compras y gastos administrativos y comerciales: **5**
- (9) Procedencia geográfica de las compras: **7**
- (10) Proyectos sociales compartidos con proveedores: **3**
- (11) Subcontratación: **1**
- (12) Encuesta de Satisfacción de Proveedores: **2**
- (13) Otros: **26**

(b) MUESTRA SELECTIVA²¹²

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



212 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “22.4 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Proveedores (Muestra Selectiva)”

CUESTIONES DECLARADAS

- (1) Política de compras (objetivos y cumplimiento): **6**
- (2) Código Ético de aprovisionamientos (compras y proveedores): **11**
- (3) Criterios y condiciones socialmente responsables en la selección de proveedores y cláusulas contractuales: **13**
- (4) Criterios socialmente responsables en publicidad, propaganda y promoción: **1**
- (5) Homologación y control de calidad socioambiental de los suministros: **2**
- (6) Relaciones y comunicaciones con los Proveedores: **6**
- (7) Rasgos Básicos de Proveedores y de compras: **4**
- (8) Desglose de compras y gastos administrativos y comerciales: **4**
- (9) Procedencia geográfica de las compras: **5**
- (10) Proyectos sociales compartidos con proveedores: **3**
- (11) Subcontratación: **1**
- (12) Encuesta de Satisfacción de Proveedores: **1**
- (13) Otros: **12**

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	<p>Criterios y condiciones socialmente responsables en la selección de proveedores y cláusulas contractuales</p> <p>24 / 50 = 48 %</p>	<p>Criterios y condiciones socialmente responsables en la selección de proveedores y cláusulas contractuales</p> <p>13 / 22 = 59 %</p>
	IMPORTANTES	<p>Código Ético de aprovisionamientos (compras y proveedores)</p> <p>18 / 50 = 36 %</p> <p>Política de compras (objetivos y cumplimiento)</p> <p>15 / 50 = 30 %</p>	<p>Código Ético de aprovisionamientos (compras y proveedores)</p> <p>11 / 22 = 50 %</p> <p>Política de compras (objetivos y cumplimiento)</p> <p>6 / 22 = 27 %</p> <p>Relaciones y comunicaciones con los Proveedores</p> <p>6 / 22 = 27 %</p>
	POCO IMPORTANTES	<p>Relaciones y comunicaciones con los Proveedores</p> <p>10 / 50 = 20 %</p> <p>Rasgos Básicos de Proveedores y de compras</p> <p>7 / 50 = 14 %</p> <p>Procedencia geográfica de las compras</p>	<p>Procedencia geográfica de las compras</p> <p>5 / 22 = 23 %</p> <p>Referencia sintética a política de compras basada en criterios socioambientales</p> <p>5 / 22 = 23 %</p> <p>Rasgos Básicos de</p>

CUESTIONES	POCO IMPORTANTES	<p>7 / 50 = 14 %</p> <p>Política de compras basada en criterios socioambientales</p> <p>7 / 50 = 14 %</p> <p>Referencia sintética a política de compras basada en criterios socioambientales</p> <p>7 / 50 = 14 %</p> <p>Desglose de compras y gastos administrativos y comerciales</p> <p>5 / 50 = 10 %</p> <p>Homologación y control de calidad socioambiental de los suministros</p> <p>4 / 50 = 8 %</p> <p>Proyectos sociales compartidos con proveedores</p> <p>3 / 50 = 6 %</p> <p>Criterios socialmente responsables en publicidad, propaganda y promoción</p> <p>2 / 50 = 4 %</p> <p>Encuesta de Satisfacción de Proveedores</p> <p>2 / 50 = 4 %</p> <p>Subcontratación</p> <p>1 / 50 = 2 %</p>	<p>Proveedores y de compras</p> <p>4 / 22 = 18 %</p> <p>Desglose de compras y gastos administrativos y comerciales</p> <p>4 / 22 = 18 %</p> <p>Proyectos sociales compartidos con proveedores</p> <p>3 / 22 = 14 %</p> <p>Homologación y control de calidad socioambiental de los suministros</p> <p>2 / 22 = 9 %</p> <p>Criterios socialmente responsables en publicidad, propaganda y promoción</p> <p>1 / 22 = 4 %</p> <p>Encuesta de Satisfacción de Proveedores</p> <p>1 / 22 = 4 %</p> <p>Subcontratación</p> <p>1 / 22 = 4 %</p>
-------------------	-------------------------	--	--

OBSERVACION:

los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) El grupo de interés Proveedores no tiene una presencia relativamente importante en los informes (60% MG y 68% MS). Esto quiere decir que todavía hay un grupo importante de entidades que no considera a los proveedores como un grupo de interés a efectos de los criterios de RSC.

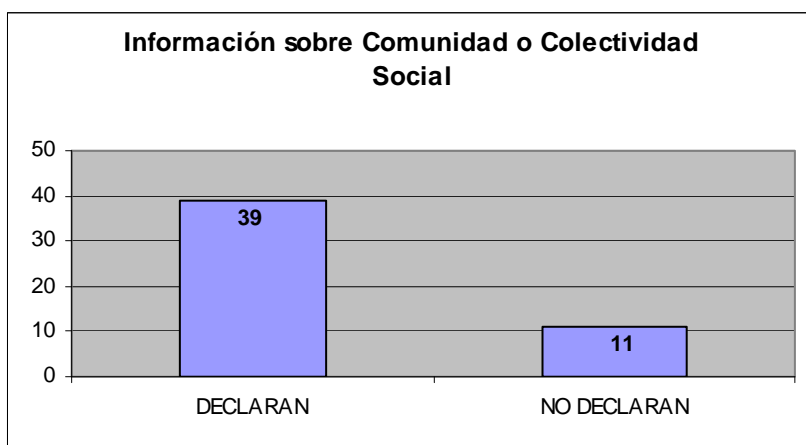
2) En las entidades que incluyen información sobre Proveedores destaca la presencia relativamente importante de tres cuestiones sobre las actividades de compras: Criterios y condiciones socialmente responsables en la selección de proveedores y cláusulas contractuales (48% MG y 59% MS), Código Ético de aprovisionamientos (compras y proveedores) (36% MG y 50% MS) y Política de compras (objetivos y cumplimiento) (30% MG y 27% MS). También se observa una serie de cuestiones con cobertura más bien escasa por parte de las entidades: Relaciones y comunicaciones con los Proveedores, Rasgos Básicos de Proveedores y de compras, Procedencia geográfica de las compras... Se trata en nuestra opinión de cuestiones importantes, como compras socialmente responsables, que, por lo tanto, deberían incorporarse en este apartado de los informes.

3) Observamos que hay un grupo importante de entidades bancarias que todavía no ofrecen información sobre el grupo Proveedores y, en las que lo hacen, la información se limita a unas pocas cuestiones, tratadas con poca profundidad. En cambio, se dejan fuera otras cuestiones de indudable relevancia para enjuiciar el comportamiento socialmente responsable en materia de compras de los bienes y servicios para el funcionamiento de su negocio.

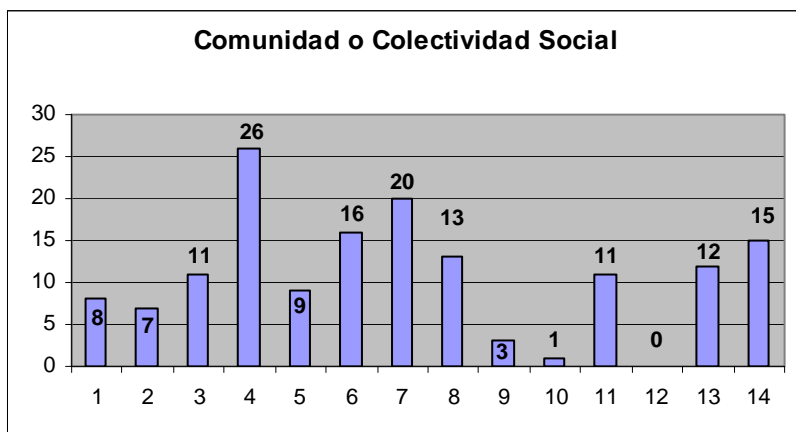
22.5 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: COMUNIDAD O COLECTIVIDAD SOCIAL

(a) MUESTRA GENERAL²¹³

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



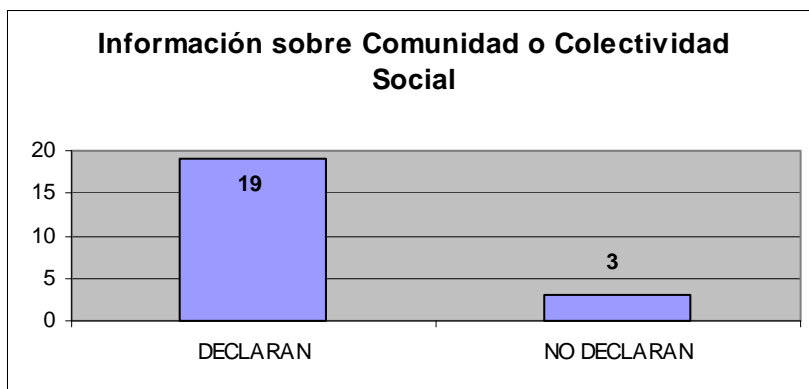
213 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “22.5 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Comunidad o Colectividad Social (Muestra General)”

CUESTIONES DECLARADAS

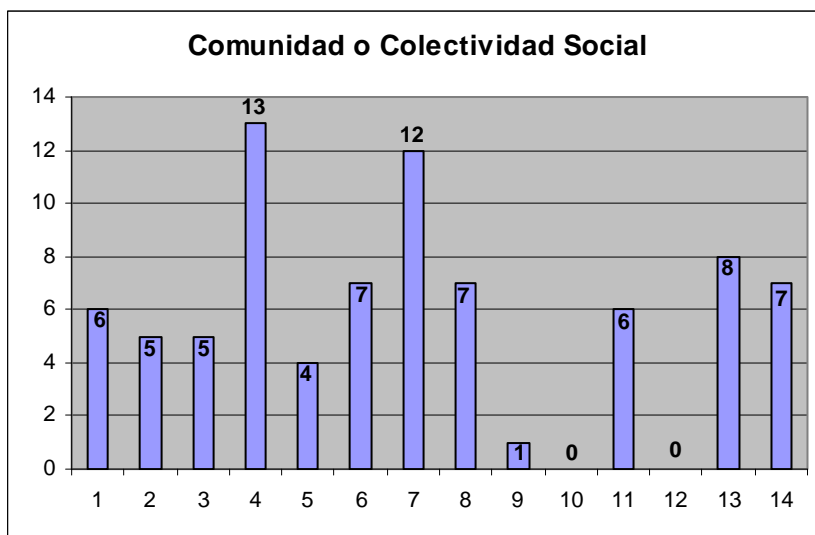
- (1) Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar: **8**
- (2) Contribuciones Financieras Asignadas a los Programas o Acciones a Ejecutar: **7**
- (3) Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas: **11**
- (4) Actividades de Patrocinio o Mecenazgo (Científico, Investigación, Cultural, Educativo, Artístico, Deportivo, Salud, Sanidad y Vivienda Social): **26**
- (5) Colaboración con ONG y Entidades Filantrópicas o Caritativas: **9**
- (6) Programas de Integración (minorías: raciales o culturales, discapacitados, inmigrantes, Población marginal): **16**
- (7) Inversión Socialmente Responsable (Microcrédito y Banca Ética): **20**
- (8) Fundaciones (Ciencias Sociales, Biomedicina, Salud y Sistema Sanitario, Ciencias Ambientales, Educación, Arte y Cultura, Asistencia Social): **13**
- (9) Contribuciones a Catástrofes y Accidentes Naturales: **3**
- (10) Apoyo a partidos políticos: **1**
- (11) Inversión en la Comunidad: **11**
- (12) Calificación de los proyectos y criterios de exclusión de la Inversión en la comunidad: **0**
- (13) Voluntariado y Solidaridad: **12**
- (14) Otros: **15**

(b) MUESTRA SELECTIVA²¹⁴

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



214 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “22.5 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Comunidad o Colectividad Social (Muestra Selectiva)”

CUESTIONES DECLARADAS

- (1) Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar: **6**
- (2) Contribuciones Financieras Asignadas a los Programas o Acciones a Ejecutar: **5**
- (3) Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas: **5**
- (4) Actividades de Patrocinio o Mecenazgo (Científico, Investigación, Cultural, Educativo, Artístico, Deportivo, Salud, Sanidad y Vivienda Social): **13**
- (5) Colaboración con ONG y Entidades Filantrópicas o Caritativas: **4**
- (6) Programas de Integración (minorías: raciales o culturales, discapacitados, inmigrantes, Población marginal): **7**
- (7) Inversión Socialmente Responsable (Microcrédito y Banca Ética): **12**
- (8) Fundaciones (Ciencias Sociales, Biomedicina, Salud y Sistema Sanitario, Ciencias Ambientales, Educación, Arte y Cultura, Asistencia Social): **7**
- (9) Contribuciones a Catástrofes y Accidentes Naturales: **1**
- (10) Apoyo a partidos políticos: **0**
- (11) Inversión en la Comunidad: **6**
- (12) Calificación de los proyectos y criterios de exclusión de la Inversión en la comunidad: **0**
- (13) Voluntariado y Solidaridad: **8**
- (14) Otros: **7**

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Actividades de Patrocinio o Mecenazgo (Científico, Investigación, Cultural, Educativo, Artístico, Deportivo, Salud, Sanidad y Vivienda Social) $26 / 50 = 52 \%$	Actividades de Patrocinio o Mecenazgo (Científico, Investigación, Cultural, Educativo, Artístico, Deportivo, Salud, Sanidad y Vivienda Social) $13 / 22 = 59 \%$
	IMPORTANTES	Inversión Socialmente Responsable (Microcrédito y Banca Ética) $20 / 50 = 40 \%$	Inversión Socialmente Responsable (Microcrédito y Banca Ética) $12 / 22 = 55 \%$
	IMPORTANTES	Programas de Integración (minorías: raciales o culturales, discapacitados, inmigrantes, Población marginal) $16 / 50 = 32 \%$	
		Fundaciones (Ciencias Sociales, Biomedicina, Salud y Sistema Sanitario, Ciencias Ambientales, Educación, Arte y Cultura, Asistencia Social) $13 / 50 = 26\%$	

CUESTIONES	IMPORTANTES	<p>Voluntariado y Solidaridad 12 / 50 = 24 %</p> <p>Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas 11 / 50 = 22%</p> <p>Inversión en la Comunidad 11 / 50 = 22 %</p>	
	POCO IMPORTANTES	<p>Colaboración con ONG´s y Entidades Filantrópicas o Caritativas 9 / 50 = 18 %</p> <p>Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar 8 / 50 = 16 %</p> <p>Contribuciones Financieras Asignadas a los Programas o Acciones a Ejecutar 7 / 50 = 14 %</p> <p>Inversión en la Comunidad 7 / 50 = 14 %</p> <p>Contribuciones a Catástrofes y Accidentes Naturales 3 / 50 = 6 %</p> <p>Apoyo a partidos políticos 1 / 50 = 2 %</p>	<p>Voluntariado y Solidaridad 8 / 22 = 36 %</p> <p>Programas de Integración (minorías: raciales o culturales, discapacitados, inmigrantes, Población marginal) 7 / 22 = 32 %</p> <p>Fundaciones (Ciencias Sociales, Biomedicina, Salud y Sistema Sanitario, Ciencias Ambientales, Educación, Arte y Cultura, Asistencia Social) 7 / 22 = 32 %</p> <p>Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar 6 / 22 = 27 %</p> <p>Inversión en la Comunidad 6 / 22 = 27 %</p> <p>Contribuciones Financieras</p>

CUESTIONES			Asignadas a los Programas o Acciones a Ejecutar $5 / 22 = 23 \%$ Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas $5 / 22 = 23 \%$ Colaboración con ONG y Entidades Filantrópicas o Caritativas $4 / 22 = 18 \%$
-------------------	--	--	---

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) El grupo de interés Comunidad tiene una presencia mayoritaria en los informes (78% MG y 86% MS). No obstante, llama la atención que todavía hay un cierto número de entidades bancarias que elabora Informe de RSC, pero no incorpora información sobre las actividades prestadas en favor de la Colectividad Social. Sin embargo ésta es la faceta más clara de la RSC: destinar recursos financieros a actividades altruistas o de patrocinio (científicas, culturales, artísticas, apoyo a núcleos humanos desfavorecidos...).

2) Hay que señalar que en general es el apartado informativo sobre RSC de mayor extensión para el sector bancario, tanto por la variedad de cuestiones tratadas como por el nivel de datos aportados. Las cuestiones con mayor respaldo informativo dentro del sector son: Actividades de Patrocinio o Mecenazgo (Científico, Investigación, Cultural, Educativo, Artístico, Deportivo, Salud, Sanidad y Vivienda Social) (52% MG y 59% MS) e Inversión Socialmente Responsable (Microcrédito y Banca Ética) (40% MG y 55% MS). Hay otras cuestiones que

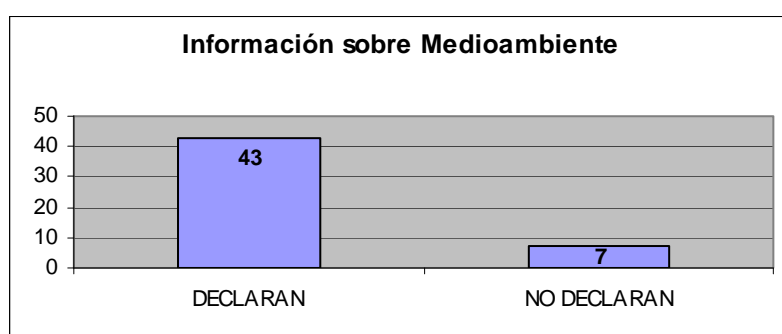
tienen una presencia importante, aunque inferior a las mencionadas, como: Programas de Integración (32% MG y MS), Fundaciones con diferentes finalidades (26% MG y 32% MS), Voluntariado y Solidaridad (24% MG y 36% MS). Finalmente, hay otros apartados con menor presencia, aunque tienen una gran trascendencia social.

3) Se observa que no existen diferencias significativas entre los porcentajes correspondientes a los distintos apartados, por parte de las entidades en la MG y en la MS. Esto parece mostrar que todas las entidades bancarias, independientemente de su tamaño, dedican recursos a las mismas actividades de interés para la comunidad, aunque los recursos financieros asignados sean diferentes en función de su volumen.

22.6 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: MEDIO AMBIENTE

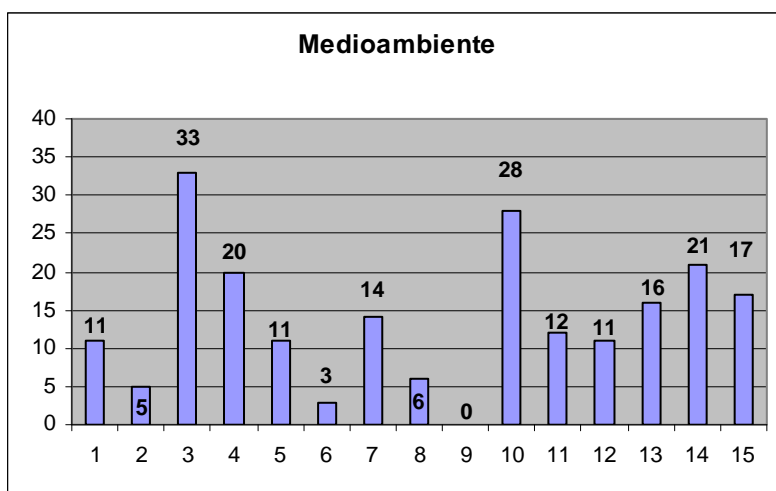
(a) MUESTRA GENERAL²¹⁵

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



²¹⁵ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “22.6 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Medioambiente (Muestra General)”

(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES

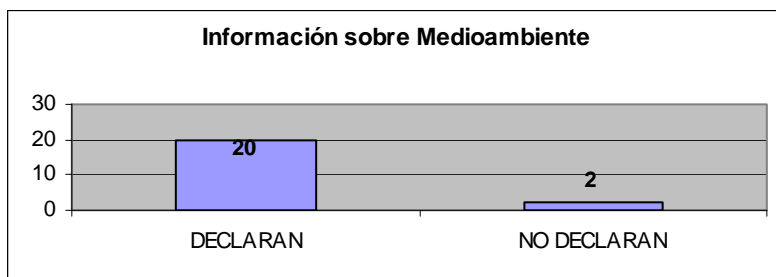


CUESTIONES DECLARADAS

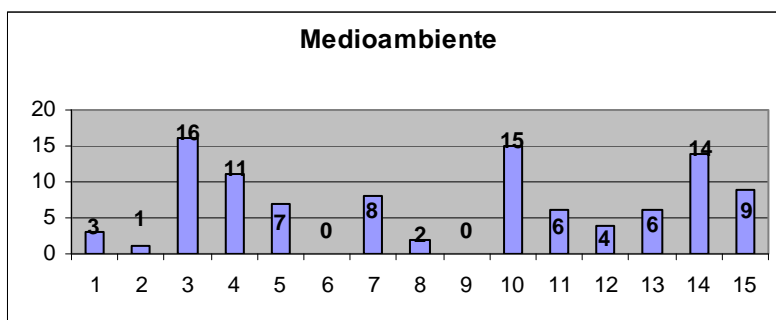
- (1) Alcance o sentido de la declaración: Medio Ambiente: **11**
- (2) Alcance o sentido de la declaración: Sostenibilidad: **5**
- (3) Declaración de Programas, Políticas o Acciones a Ejecutar: **33**
- (4) Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas: **20**
- (5) Premios, distinciones, certificaciones y auditorías ambientales: **11**
- (6) Gastos e Inversiones de naturaleza ambiental: mejora, control y ahorro: **3**
- (7) Política de negocio respecto a productos financieros con objetivos ambientales (“Green Products”): **14**
- (8) Declaración de impactos ambientales (directos e indirectos) generados por la entidad: **6**
- (9) Declaración de exposición a riesgos ambientales y coberturas disponibles: **0**
- (10) Emisiones, consumos y ahorros energéticos: **28**
- (11) Energías (renovables y no renovables): **12**
- (12) Reciclados y Residuos: **11**
- (13) Cambio Climático y Gases Efecto Invernadero: **16**
- (14) Cuadro de principales indicadores sobre Medio Ambiente: **21**
- (15) Otros: **17**

(b) MUESTRA SELECTIVA²¹⁶

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A₁) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



216 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “22.6 Grupos de interés (Stakeholders) tratados de forma separada en el Informe: Medioambiente (Muestra Selectiva)”

DECLARADAS

- (1) Alcance o sentido de la declaración: Medio Ambiente: **3**
- (2) Alcance o sentido de la declaración: Sostenibilidad: **1**
- (3) Declaración de Programas, Políticas o Acciones a Ejecutar: **16**
- (4) Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas: **11**
- (5) Premios, distinciones, certificaciones y auditorías ambientales: **7**
- (6) Gastos e Inversiones de naturaleza ambiental: mejora, control y ahorro: **0**
- (7) Política de negocio respecto a productos financieros con objetivos ambientales (“Green Products”): **8**
- (8) Declaración de impactos ambientales (directos e indirectos) generados por la entidad: **2**
- (9) Declaración de exposición a riesgos ambientales y coberturas disponibles: **0**
- (10) Emisiones, consumos y ahorros energéticos: **15**
- (11) Energías (renovables y no renovables): **6**
- (12) Reciclados y Residuos: **4**
- (13) Cambio Climático y Gases Efecto Invernadero: **6**
- (14) Cuadro de principales indicadores sobre Medio Ambiente: **14**
- (15) Otros: **9**

(B) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Declaración de Programas, Políticas o Acciones a Ejecutar $33 / 50 = 66 \%$ Emisiones, consumos y ahorros energéticos $28 / 50 = 56 \%$ Cuadro de principales indicadores sobre Medio Ambiente $21 / 50 = 42 \%$	Declaración de Programas, Políticas o Acciones a Ejecutar $16 / 22 = 73 \%$ Emisiones, consumos y ahorros energéticos $15 / 22 = 68 \%$ Cuadro de principales indicadores sobre Medio Ambiente $14 / 22 = 64 \%$
	IMPORTANTES	Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas $20 / 50 = 40 \%$ Cambio Climático y Gases Efecto Invernadero $16 / 50 = 32 \%$ Política de negocio respecto a productos financieros con objetivos ambientales (“Green Products”) $14 / 50 = 28 \%$ Energías (renovables y no	Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas $11 / 22 = 50 \%$

CUESTIONES	IMPORTANTES	renovables) $12 / 50 = 24 \%$ Alcance o sentido de la declaración: Medio Ambiente $11 / 50 = 22 \%$ Premios, distinciones, certificaciones y auditorías ambientales $11 / 50 = 22 \%$ Reciclados y Residuos $11 / 50 = 22 \%$	
	POCO IMPORTANTES	Declaración de impactos ambientales (directos e indirectos) generados por la entidad $6 / 50 = 12 \%$ Alcance o sentido de la declaración: Sostenibilidad $5 / 50 = 10 \%$ Sistema de gestión ambiental para controlar los objetivos ambientales $4 / 50 = 8 \%$ Gastos e Inversiones de naturaleza ambiental: mejora, control y ahorro $3 / 50 = 6 \%$ Política de compra de bienes y servicios con	Declaración de impactos ambientales (directos e indirectos) generados por la entidad $8 / 22 = 36 \%$ Política de negocio respecto a productos financieros con objetivos ambientales (“Green Products”) $8 / 22 = 36 \%$ Premios, distinciones, certificaciones y auditorías ambientales $7 / 22 = 32 \%$ Energías (renovables y no renovables) $6 / 22 = 27 \%$ Cambio Climático y Gases

<p>CUESTIONES</p>	<p>POCO IMPORTANTES</p>	<p>garantía ecológica 3 / 50 = 6%</p> <p>Programa de formación y sensibilización en materia ambiental dirigido a los grupos de interés 2 / 50 = 4%</p> <p>Políticas de mecenazgo ambiental 2 / 50 = 4%</p> <p>Descripción (analítica y gráfica) de los riesgos ambientales 2 / 50 = 4%</p> <p>Defensa de la biodiversidad existente 2 / 50 = 4%</p> <p>Pertenencia a índices de sostenibilidad reconocidos internacionalmente 1 / 50 = 2%</p> <p>Certificación de calidad ambiental exigida a los proveedores 1 / 50 = 2%</p> <p>Estudios de caso sobre medio ambiente concernientes a la entidad 1 / 50 = 2%</p> <p>Certificado de cadena de</p>	<p>Efecto Invernadero 6 / 22 = 27 %</p> <p>Reciclados y Residuos 4 / 22 = 18 %</p> <p>Sistema de gestión ambiental para controlar el cumplimiento de los objetivos ambientales 4 / 22 = 18 %</p> <p>Alcance o sentido de la declaración: Medio Ambiente 3 / 22 = 14 %</p> <p>Declaración de impactos ambientales (directos e indirectos) generados por la entidad 2 / 22 = 9 %</p> <p>Política de compra de bienes y servicios con garantía ecológica 2 / 22 = 9 %</p> <p>Defensa de la biodiversidad existente 2 / 22 = 9 %</p> <p>Programa de formación y sensibilización en materia ambiental dirigido a los grupos de interés 2 / 22 = 9 %</p>
--------------------------	--------------------------------	---	--

<p>CUESTIONES</p>	<p>POCO IMPORTANTES</p>	<p>valor ambiental $1 / 50 = 2\%$ Temas de salud dentro del medioambiente $1 / 50 = 2\%$ Préstamos con finalidades ambientales $1 / 50 = 2\%$ Programas ambientales fijados por la entidad bancaria $1 / 50 = 2\%$</p>	<p>Políticas de mecenazgo ambiental - con tabla indicadora de dichas políticas $2 / 22 = 9 \%$ Descripción (analítica y gráfica) de los riesgos ambientales $2 / 22 = 9 \%$ Préstamos con finalidades ambientales $2 / 22 = 9 \%$ Alcance o sentido de la declaración: Sostenibilidad $1 / 22 = 5 \%$ Pertenenencia a índices de sostenibilidad reconocidos internacionalmente $1 / 22 = 5 \%$ Certificación de calidad ambiental exigida a los proveedores $1 / 22 = 5 \%$ Programas ambientales fijados por la entidad bancaria $1 / 22 = 5 \%$ Temas de salud dentro del medio ambiente $1 / 22 = 5 \%$ Certificado de cadena de valor ambiental $1 / 22 = 5 \%$ Estudios de caso sobre medio ambientes concernientes a la entidad $1 / 22 = 5 \%$</p>
--------------------------	--------------------------------	---	--

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes al ejercicio 2007.

COMENTARIOS:

1) El grupo de interés Medioambiente tiene una presencia lógicamente mayoritaria en los informes de RSC (86% MG y 91% MS), al ser la defensa de la naturaleza un tema de gran sensibilidad social en la actualidad. Por eso mismo, resulta sorprendente que haya entidades que no le presten atención, sobre todo en el caso de las grandes compañías bancarias de la MS.

2) Es uno de los apartados más extensos y donde se aporta información más variada en los Informes de RSC de las entidades del sector bancario. Se observa en general que hay un conjunto sólido de cuestiones de interés ambiental, sobre las que se ofrece información por un número considerable de entidades, con la particularidad de que su presencia dentro de las entidades de gran tamaño de la MS es bastante mayor que en el caso de la MG. Probablemente se debe a que estas cuestiones ambientales tienen una valoración en la sociedad actual muy elevada y las grandes compañías del sector cotizan sus valores en los mercados internacionales, por lo que se ven forzadas a prestar un cuidado especial en su tratamiento.

3) Entre las cuestiones ambientales con mayor grado de frecuencia en los Informes de RSC están: Declaración de Programas, Políticas o Acciones a Ejecutar (66% MG y 73% MS), Emisiones, consumos y ahorros energéticos (56% MG y 68% MS), Cuadro de principales indicadores sobre Medio Ambiente (42% MG y 64% MS), Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas (40% MG y 50% MS), Cambio Climático y Gases Efecto Invernadero (32% MG y 27% MS), Política de negocio respecto a productos financieros con objetivos ambientales (“Green Products”) (28% MG y 36% MS), Energías (renovables y no renovables) (24% MG y 27% MS). Hay igualmente un subconjunto de cuestiones ambientales con una presencia inferior aunque de cierta consideración, como: Alcance o sentido de la declaración: Medio Ambiente, Premios, distinciones, certificaciones y auditorías ambientales,

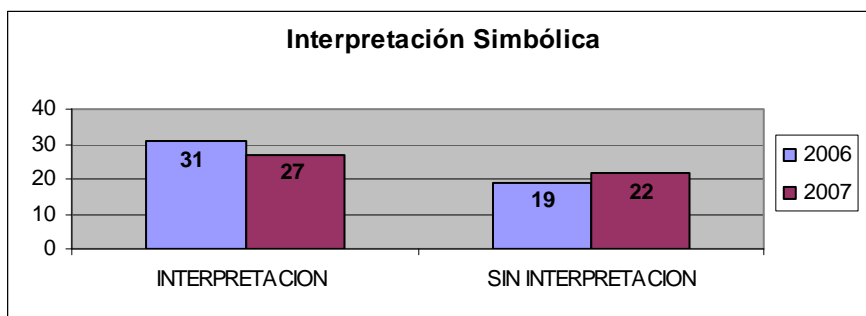
Reciclados y Residuos. Finalmente observamos una serie de cuestiones que sólo aparecen citadas por un pequeño número de entidades.

4) Debe observarse que determinadas cuestiones ambientales que producen una especial sensibilidad social en los momentos actuales (ej: cambio climático, gases de efecto invernadero...), en los Informes de RSC de las entidades bancarias da la sensación de que no merecen especial atención, a juzgar por sus porcentajes de presencia en los informes. El motivo es que al tratarse de empresas de servicios la importancia de estas cuestiones es menor que la que tienen en las empresas de otros sectores más contaminantes (minero, electricidad.....).

23. INTERPRETACIÓN SIMBÓLICA EN MATERIA DE RSC SOBRE LOS DIBUJOS DE PORTADA DE LOS INFORMES

(a) MUESTRA GENERAL²¹⁷

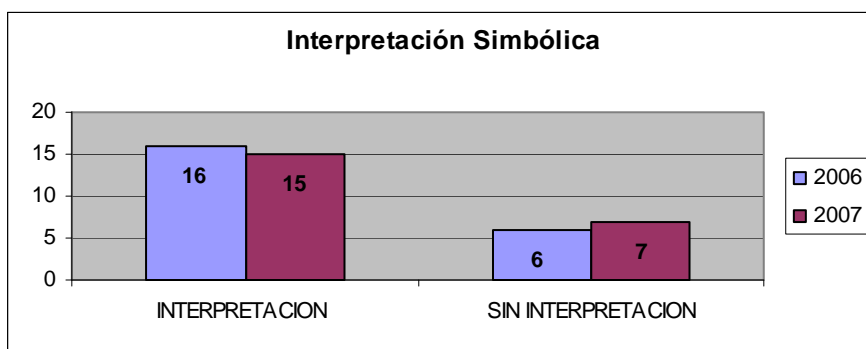
(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



²¹⁷ Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “23 Interpretación Simbólica en materia de RSC sobre los dibujos de Portada de los Informes (Muestra General)”

(b) MUESTRA SELECTIVA²¹⁸

(A) RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LOS INFORMES



(A) INTERPRETACIÓN Y COMENTARIOS DE LOS RESULTADOS

		MUESTRAS	
		GENERAL (50)	SELECTIVA (22)
CUESTIONES	MUY IMPORTANTES	Con Interpretación (2006) 31 / 50 = 62 % Con Interpretación (2007) 27 / 50 = 54 %	Con Interpretación (2006) 16 / 22 = 73 % Con Interpretación (2007) 17 / 22 = 77 %
	IMPORTANTES		
	POCO IMPORTANTES		

218 Elaborado a partir de los datos del Cuadro del Anexo Capítulo 5 “23 Interpretación Simbólica en materia de RSC sobre los dibujos de Portada de los Informes (Muestra Selectiva)”

OBSERVACION:

Los datos se calculan en función del número de informes presentados por las entidades de la muestra (general y selectiva), correspondientes a los ejercicios de 2006 y de 2007.

COMENTARIOS:

1) Este apartado se separa de la línea seguida en las cuestiones analizadas anteriormente, puesto que estas últimas se basan en la constatación de datos objetivamente declarados en sus Informes de RSC/ Sostenibilidad, mientras que en este apartado concreto son apreciaciones subjetivas basadas en los indicios mostrados en las portadas de los documentos (principalmente las imágenes gráficas y las leyendas o eslóganes de apoyo).

2) Partiendo de esta consideración, nuestra interpretación de las cubiertas, nos lleva a destacar una serie de conceptos típicos que se mueven alrededor de las ideas de RSC / Sostenibilidad: Fomento de Energías Renovables y respeto al Medio Ambiente, Conciliación Vida Laboral y Familiar, Inclusión Social de Grupos Socialmente Desfavorecidos, Conservación Ambiental.

CAPITULO 6. ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LOS CONTENIDOS DE RSC A DECLARAR POR LAS EMPRESAS BANCARIAS EN LA UNIÓN EUROPEA

1. INTRODUCCION

En este capítulo se desarrolla la segunda vertiente de nuestra investigación empírica. Como ya se ha dicho, el objetivo principal de esta investigación es llegar a conocer de qué manera las entidades bancarias de la UE desarrollan sus actividades introduciendo criterios económicos, sociales y ambientales, y sobre todo cómo comunican sus prácticas de gestión. Por esa razón en el capítulo anterior se analizaban los Informes de RSC/Sostenibilidad de las principales entidades bancarias de la muestra. Eso nos permitió conocer la oferta informativa, que significa conocer lo que los bancos entienden, en la práctica real, por RSC.

Corresponde en este capítulo conocer la opinión que, sobre la RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias, tienen los destinatarios naturales de esta información (asociaciones de distinto signo representativas de los distintos grupos de interés). Se trata, en definitiva, de conocer lo que estos usuarios desean que se recoja en los Informes y la mejor forma de presentar este tipo de información. Asimismo, resulta conveniente conocer las opiniones por parte de otros núcleos interesados (entidades de aseguramiento, mundo académico...) con respecto a la RSC, referida al sector bancario. Así se podrá conocer la demanda informativa de RSC.

Para poder evaluar las opiniones de los grupos de interés y de núcleos ligados al ámbito de la RSC acerca de las cuestiones que deberían ser reveladas por las entidades bancarias en sus Informes hemos realizado un sondeo de opinión sobre una muestra suficiente y representativa de todos los núcleos señalados. Su finalidad es analizar sus respuestas a un cuestionario de preguntas que cubran el máximo espacio posible de la RSC/Sostenibilidad de la banca.

Los resultados obtenidos sobre las preguntas del cuestionario nos permitirán conocer las preferencias de los usuarios sobre un conjunto de cuestiones formales y sobre los contenidos informativos que deberían encontrarse en los Informes de RSC/Sostenibilidad. Además nos permitirán conocer el grado de utilidad que los encuestados, a través de sus ponderaciones, conceden a las diferentes cuestiones sometidas a su juicio (cuestiones indispensables, recomendables y discrecionales), de forma similar a lo que hizo en el Capítulo anterior.

De este modo, en la parte empírica de este trabajo se tratan las dos vertientes básicas del problema: a) lo que son las prácticas informativas reales de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias (Capítulo 5); b) lo que deberían ser esas prácticas informativas de RSC/Sostenibilidad, según las preferencias reveladas los usuarios (entidades representativas de los principales grupos de interés) y por otros grupos de especialistas sobre la materia (Capítulo 6 presente).

El conocimiento de ambas vertientes nos servirá para formular una propuesta de modelo normalizado en materia de IRSC/Sostenibilidad, a presentar por las distintas entidades bancarias de la UE.

2. ENCUESTA SOBRE LA INFORMACION DE RSC/SOSTENIBILIDAD DE LAS ENTIDADES BANCARIAS EN LA UE

Uno de los elementos instrumentales para alcanzar este conocimiento, consiste en realizar una encuesta de opinión especializada entre los núcleos interesados, que supuestamente deben manejar los Informes de RSC/Sostenibilidad que presentan públicamente las entidades bancarias. Pasamos, pues, a describir cómo se ha diseñado y ejecutado la encuesta.

2.1 Elementos Metodológicos

La realización de una encuesta de investigación de cualquier fenómeno de interés social requiere seguir un itinerario compuesto por distintas etapas. En ellas habrá que resolver adecuadamente una serie de aspectos técnicos como garantía de que los resultados e inferencias extraídas a partir de la encuesta tienen auténtica representatividad y utilidad.²¹⁹ Nos referiremos aquí a las siguientes cuestiones metodológicas:

2.1.1. Enunciación del problema: objeto de la investigación

El problema que pretendemos abordar, a través de encuesta de investigación social, es llegar a conocer, a partir de las respuestas de las personas o entidades encuestadas (los usuarios naturales de los Informes de RSC/ Sostenibilidad y otros núcleos especialistas), qué cuestiones deberían ser tratadas y de qué forma hacerlo (descripciones cualitativas y respaldo cuantitativo). Del mismo modo, debe conocerse la opinión que manifiestan respecto a aspectos formales (presentación del documento). Todo ello debe conducir al objetivo de lograr una información armonizada para las entidades bancarias europeas, respecto a la presentación formal y a los contenidos materiales del documento.

Aunque en la historia reciente de RSC existe abundante bibliografía, ésta se centra en los aspectos teóricos de este nuevo paradigma del comportamiento empresarial y también recoge numerosos pronunciamientos de instituciones impulsoras de la RSC. En cambio, escasean los trabajos de investigación basados en encuestas sociales de opinión sobre el tema. En ese sentido, el diseño de nuestra encuesta de investigación social es novedosa, ya que nos va a servir para saber lo que piden los principales grupos de interés y otros núcleos expertos en la materia.

219 A estos efectos puede consultarse Cea D'Ancona, M^a A. (2005).

2.1.2. Formulación de los objetivos a alcanzar

El objetivo último de esta investigación social es extraer información, sólidamente respaldada por las opiniones manifestadas por una muestra representativa de las principales entidades defensoras de los grupos de interés y otros núcleos de especialistas, respecto a lo que éstos entienden que deberían ser prácticas socialmente responsables de las entidades bancarias. También forma parte del objetivo general saber cómo las entidades bancarias deben presentar información periódica sobre sus prácticas de RSC (en los aspectos formales de presentación y en los contenidos materiales concretos de la información), a partir de las inferencias obtenidas de las opiniones mayoritariamente expresadas por los encuestados.

Este objetivo global de la encuesta se puede concretar en los siguientes objetivos específicos:

1. Comprobar si los usuarios y otros núcleos expertos consideran conveniente presentar información de RSC/Sostenibilidad de manera normalizada para favorecer la comparabilidad de los contenidos por los diferentes grupos de interés.
2. Identificar las cuestiones sobre RSC/Sostenibilidad que deben formar parte con carácter necesario en un Informe de RSC y qué otras son solamente recomendables, según el grado de respaldo mostrado por los encuestados.
3. Verificar o analizar posibles relaciones de dependencia significativa entre las diferentes cuestiones tomadas como variables explicativas del fenómeno global de la RSC.

2.1.3. Formulación de las hipótesis

Nuestra investigación pretende contrastar las siguientes hipótesis de trabajo, utilizando para ello las técnicas de investigación social que posteriormente indicaremos:

H₁: las entidades defensoras de los grupos de interés y otras opiniones expertas consideran necesario presentar la información de RSC/Sostenibilidad bajo un modelo normalizado.

H₂: existen determinadas cuestiones relativas a RSC/Sostenibilidad que deberían figurar con carácter obligatorio dentro del Informe de RSC de cualquier entidad bancaria, al recibir un “respaldo mayoritario sólido” por parte de los encuestados.

H₃: existen algunas cuestiones relativas a la RSC/Sostenibilidad que sería recomendable que apareciesen dentro del Informe de RSC de cualquier entidad bancaria, al recibir sólo un “respaldo suficientemente importante” por parte de los encuestados.

H₄: existen ciertas cuestiones relativas a RSC/Sostenibilidad que reciben un “respaldo poco importante” por parte de los encuestados, por lo que su inclusión dentro del Informe de RSC de cualquier entidad bancaria sería discrecional.

H₅: existen relaciones significativas entre determinadas cuestiones reveladas en el Informe de RSC, tomadas como variables explicativas de este fenómeno de la actividad socioeconómica.

2.1.4. Delimitación de la población a encuestar

La población a encuestar se compone de una serie de grupos de personas físicas o jurídicas pertenecientes a países de la UE-15. Por lo general, los elementos constitutivos de la población serán entidades jurídicas (asociaciones y organismos), fundamentalmente de carácter privado.

Estas desempeñan normalmente actividades de defensa y supervisión en favor de intereses de grupos concretos o incluso finalidades sociales. Sólo en algún caso incluimos algunas personas físicas, como académicos expertos en cuestiones de RSC/Sostenibilidad.

Todos los integrantes de la población a encuestar, tienen que tener un interés en el comportamiento socialmente responsable de las entidades bancarias por ser éste el objeto material de nuestra investigación, o bien, tener una vinculación con esta actividad y/o la condición de expertos en la materia.

Dentro de la población, distinguimos distintos bloques en función de sus vinculaciones diferentes con respecto a la RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias.

I) Entidades representativas de los grupos con interés directo en la actuación de las entidades bancarias. Serían los que pertenecen a esas entidades y están afectados de una forma directa por el comportamiento de éstas. Por eso, serían lógicamente los usuarios naturales de los IRSC/Sostenibilidad que presentan las entidades bancarias. Entre ellos destacan los siguientes grupos de interés: accionistas minoritarios, clientes, empleados, medioambiente y comunidad.

Por lo tanto, los usuarios de los informes sobre RSC no serán por lo general personas físicas, sino el mundo profesional especializado hacia quienes dirigimos nuestra encuesta. En este caso concreto, los encuestados serán entidades jurídicas defensoras de los intereses de los distintos grupos sociales afectados por las actuaciones de la banca en los distintos planos de la responsabilidad social. La población potencial serían las asociaciones legalmente reconocidas, con conocimientos y medios especializados para demandar el cumplimiento de objetivos de RSC en favor los grupos sociales a los que representan. Así, para cualquier grupo de interés, la población estaría compuesta por todas las asociaciones representativas de la sociedad civil, debidamente registradas en los distintos países de la UE-15, encargadas de defender los objetivos de los grupos de interés con respecto a las entidades bancarias.

Así, para:

- Los pequeños accionistas serán las asociaciones nacionales defensoras de los intereses de los accionistas en general.
- Los clientes serán las asociaciones nacionales defensoras de los consumidores en general o especializadas en cuestiones del negocio bancario.
- Los empleados serán las organizaciones sindicales nacionales.
- El medio ambiente serán las ONG's o asociaciones similares defensoras del medio ambiente en sentido amplio.
- La comunidad serán las ONG's o asociaciones similares con inclinaciones preferentes hacia la defensa de intereses de la colectividad, de los derechos humanos o hacia actividades de interés social (científico, filantrópico, artístico, cultural, deportivo...).

Las entidades representativas de los cinco grupos de interés son personas jurídicas sin ánimo de lucro. Todas ellas operan dentro de los 15 países de la UE objeto de nuestro estudio. Además, las entidades defensoras del medio ambiente o de intereses comunitarios (ONG's) más significativas suelen ser organizaciones de proyección internacional (Cruz Roja, Caritas, Greenpeace...). Por ello, para formar parte de este segmento de nuestra población, se han tomado preferentemente las organizaciones más relevantes en el panorama internacional.

Debe señalarse que es difícil disponer de un censo de asociaciones representativas de los grupos de interés que operan en los países pertenecientes a la UE-15, ya que no siempre existen registros oficiales completos y fácilmente accesibles. Sin embargo, a través de internet se puede acceder a listas bastante completas y fidedignas de asociaciones defensoras de esos grupos. Basándonos en estas listas hemos delimitado la población, para seleccionar la muestra representativa de las entidades a encuestar.

II) Diversos organismos que tienen vinculación con las entidades bancarias en sus actuaciones de RSC/Sostenibilidad. Aquí incorporamos distintos subgrupos de diferente naturaleza, aunque todos ellos con el rasgo común de ser expertos conocedores del mundo de la banca y en particular sobre su comportamiento de RSC/Sostenibilidad.

Aunque todos estos subgrupos pudieran ser usuarios de los IRSC/Sostenibilidad que presenten las entidades bancarias, no son los usuarios naturales. De hecho, su misión no es defender las aspiraciones de los grupos de interés. El motivo de su presencia dentro de nuestra población se debe a su conexión o influencia sobre la actuación de la banca (p.e. asociaciones empresariales de banca, organismos reguladores de la banca, verificadores externos de los IRSC, académicos especialistas en cuestiones de RSC...). Su condición de expertos podrá aportar información valiosa sobre las cuestiones que deben mostrarse en los Informes de RSC/Sostenibilidad.

Hemos incluido también una muestra de otros bancos europeos, distintos de los que hemos analizado. Evidentemente carecería de sentido solicitar las opiniones de los bancos de los que ya hemos revisado los Informes, pues sus opiniones ya están reflejadas en los Informes reales que cada entidad viene presentando. En el siguiente esquema, mostramos de forma sistematizada los distintos bloques de organismos y personas que constituyen la población a encuestar, sobre los que extraeremos las correspondientes muestras suficientes y representativas:

LISTA DE ORGANISMOS DE LA POBLACIÓN A ENCUESTAR

BLOQUE 1: ENTIDADES BANCARIAS EUROPEAS

1. Otros Bancos de la UE
2. Otras entidades bancarias relevantes

BLOQUE 2: ORGANISMOS DE RSC Y OTROS ORGANISMOS INFLUYENTES

1. Organismos reguladores o emisores de normas
2. Entidades impulsoras y defensoras de actividades de RSC
3. Asociaciones empresariales o similares
 - Generales
 - Específicas de las entidades bancarias

BLOQUE 3: ENTIDADES REPRESENTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

1. Asociaciones de Accionistas
2. Asociaciones de Consumidores (Clientes)I
3. Organizaciones Sindicales
4. Asociaciones de defensa del medio ambiente
5. Asociaciones de cuestiones de interés social o comunitario

BLOQUE 4: ENTIDADES DE VERIFICACIÓN Y AGENCIAS DE RATING

1. Auditores de Informes de RSC de bancos
2. Agencias de Ratings

BLOQUE 5: ACADÉMICOS EXPERTOS EN RSC

Por último, debemos señalar la distinta trascendencia que tienen los subgrupos que integran nuestra población a encuestar. Debe mencionarse la trascendencia que tiene el Bloque 3 Entidades representativas de los grupos de interés, ya que son los usuarios naturales de la información que debe aparecer en los IRSC/Sostenibilidad. Por ello otorgamos a este bloque la condición de subconjunto selectivo a efectos de la obtención de los resultados, puesto que sus respuestas expondrán de una manera más directa y más independiente las preferencias que desearían ver reproducidas en los Informes.

Esto quiere decir que haremos una primera acumulación de los resultados obtenidos de las respuestas de las organizaciones encuestadas de este bloque selectivo, a fin de extraer las inferencias correspondientes por separado para este subgrupo de la población total. Posteriormente, haremos una acumulación completa para la totalidad de las respuestas recibidas de todos los bloques señalados en la lista de la población a encuestar, a fin de extraer las inferencias a nivel global. Ello nos permitirá comparar el grado de respaldo diferencial que reciben las cuestiones planteadas en el cuestionario a esos dos niveles de tratamiento, pues partimos de la hipótesis de que los resultados obtenidos sobre el bloque selectivo de los representantes de los grupos de interés, tendrá *ceteris paribus* un respaldo mayor que el obtenido para el conjunto acumulado de respuesta de la totalidad de los bloques que componen la población total.

2.1.5. Diseño de la encuesta

En este apartado, mostraremos de forma sintética una serie de cuestiones de naturaleza técnica relativa al proceso de preparación de la encuesta, incluyendo la preparación del cuestionario, el envío, la recogida de información, la codificación y tratamiento de las respuestas recibidas y el análisis de los resultados e inferencias extraídas.

I. Método de la encuesta

Se ha empleado el método de encuesta autoadministrada mediante el envío del cuestionario por correo electrónico. Se ha utilizado este método debido a la dispersión geográfica de los agentes a encuestar, así como también como por su mayor rapidez y por supuesto por razones de ahorro. Esto supone aceptar, como manifiesta la literatura especializada, una menor tasa de respuesta respecto a otros procedimientos.

II. Selección de la muestra

Debemos elegir una muestra representativa y suficiente de las entidades que constituyen cada uno de los bloques de la población indicada. A estos efectos vamos a distinguir entre la:

A) Muestra selectiva: correspondiente al “Bloque 3: Entidades representativas de los Grupos de Interés”.

Utilizamos el llamado muestro estratégico o intencionado para seleccionar los elementos que constituyen el censo de los diferentes grupos de interés reconocidos en los países de la UE-15. Se trata de un muestro no estrictamente aleatorio sino opinático, en donde la selección de las unidades muestrales responde a una serie de argumentos lógicos concordantes además de responder a los objetivos de la investigación

Describimos a grandes rasgos el procedimiento y los criterios aplicados para determinar el tamaño de la muestra y el número de unidades muestrales de cada uno de los cinco grupos de interés, así como la correspondiente selección de las entidades concretas a encuestar:

1) Se ha partido de las listas o censos, ya mencionados, de asociaciones representativas de los diversos grupos de interés. Se efectuó una primera criba de los censos, ya que en ellos se mezclaban asociaciones sólidas y representativas de los intereses del grupo, junto con otras de muy poca importancia. Por motivos de eficacia, se optó por eliminar estas últimas de los censos, ya que, sobre lo que queda se elegirán las unidades muestrales que les correspondan.

En este sentido, es significativo el caso de las organizaciones sindicales, donde el censo de ciertos países, con tradición sindical por ramas de actividad (modelo anglosajón y nórdico), contiene una relación muy larga de sindicatos por ramas laborales. En cambio, el modelo latino y continental tiene pocos sindicatos, pero engloban todas las ramas y son por tanto muy fuertes. En el caso del modelo anglosajón, se eligieron las organizaciones sindicales de las ramas

laborales que contasen con numerosos afiliados y se eliminaron bastantes organizaciones de profesiones muy concretas, con pocos afiliados y con pocos medios reales para tener un papel efectivo en la materia que investigamos.

2) Así, partiendo de los censos depurados, la selección de la muestra se tomó sobre el censo de entidades representativas, con papel efectivo, siguiendo estos criterios:

a) Presencia en la muestra de los 5 grupos de interés de los 15 países de la UE objeto de nuestro análisis.

b) Presencia de entidades a encuestar de cada país, aproximadamente proporcional a los datos de tamaño de población/nivel de riqueza/grado de presencia bancaria. Se establecieron tres tipos de países:

I) Grandes: (6) Alemania, Reino Unido, Francia, Italia, España, Holanda.

II) Intermedios: (6) Suecia, Dinamarca, Bélgica, Austria, Grecia, Portugal.

III) Pequeños (3) Irlanda, Finlandia, Luxemburgo.

Se ha establecido una ponderación aproximada de presencia en la muestra de entidades a encuestar del triple para los países grandes y del doble para los países intermedios con relación al número de entidades presentes en la muestra de países pequeños.

3) Reparto de entidades a encuestar para cada grupo de interés: unidades muestrales por cada grupo

El número de asociaciones en los distintos grupos de interés es bastante dispar, lo que hace que los asuntos económicos, sociales y ambientales que les afectan sean muy diferentes. Asimismo, el número de entidades registradas para los distintos grupos de interés social es muy dispar, y también lo es el tamaño y relevancia de las distintas entidades, y, en consecuencia, también

debe ser dispar su presencia en la muestra. Por ejemplo, en el ámbito social, una organización como Cruz Roja desempeña un papel universal, por lo que debe estar presente a priori en la muestra. En cambio, las asociaciones de accionistas constituyen un número, por lo general reducido, de pequeñas organizaciones nacionales, razón por la cual deben tener una presencia relativa inferior dentro de la muestra total y además la presencia en ella de estas organizaciones debe regirse por criterios más aleatorios. De acuerdo con ello, en líneas generales, se ha seguido un criterio de afijación óptima para los cinco estratos señalados, con las matizaciones señaladas.

En definitiva, se ha decidido el siguiente orden descendente de entidades en la muestra, con las siguientes ponderaciones aproximadas:

- Organizaciones Sindicales (OS): grupo con mayor número de entidades a encuestar
- Asociaciones de Consumidores: aproximadamente el número de entidades de OS dividido por 1,7.
- Asociaciones de Accionistas: número de entidades de OS dividido por 2.
- Asociaciones de defensa del medio ambiente y ONG's sociales/comunitarias: número de entidades de OS dividido por 3,5.

Así, si por ejemplo tomamos como base (8, 4, 2 en función de si la organización sindical perteneciese a un país grande, mediano o pequeño), el número de entidades en la muestra se aproximaría al criterio de presencia proporcional. Con estas bases de cómputo la distribución de la muestra por entidades representativas de los 5 grupos de interés, con el redondeo correspondiente, se ajustaría a las cifras que se muestran en el cuadro-resumen que figura más adelante.

4) Una vez fijados tamaños muestrales para los cinco grupos de interés, repartidos por las ponderaciones asignadas a cada país grande, mediano o pequeño, la selección de las unidades muestrales por grupo/país se ha hecho de forma esencialmente aleatoria, salvo en los casos en

los que la representatividad muy relevante de alguna asociación concreta parecía recomendar su presencia en la encuesta.

5) Nivel de relevancia de las entidades seleccionadas. Hay que recordar, por último que, antes de la selección de las correspondientes unidades muestrales, se depuró el universo poblacional de entidades, de tal modo que sólo quedasen como elegibles aquéllas que tuviesen una representatividad efectiva, apreciable a partir de determinados signos externos. La posterior selección de las entidades para formar parte de la muestra a encuestar para los distintos grupos de interés se ha atendido a los criterios generales expuestos, con el fin de preservar un nivel de relevancia suficiente en cuanto a representatividad de las entidades encuestadas.

En resumen, en base a los criterios de ponderación y reparto señalados, partiendo de un tamaño de 79 entidades a encuestar para el grupo tomado como base (Organizaciones Sindicales), el número de unidades muestrales a encuestar para cada uno de los cinco grupos de interés y el tamaño de la muestra total sería:

Bloque 3: Entidades representativas de los grupos de interés (208)

- Organizaciones Sindicales: **(79)**
- Asociaciones defensoras de los consumidores: **(46)**
- Asociaciones defensoras de los accionistas: **(38)**
- Asociaciones defensoras del medio ambiente: **(24)**
- Asociaciones defensoras de cuestiones de interés social o comunitario: **(21)**

Así, pues, la muestra total a encuestar para el conjunto de los cinco grupos de interés ascendería a 208 entidades.

B) Muestra correspondiente a otros estratos integrados en la población.

Además de encuestar a las asociaciones representativas de los principales grupos de interés, hemos considerado útil para nuestro propósito recoger igualmente las respuestas de otros bloques de entidades e incluso de personas conocedoras del mundo de la RSC aplicada en el sector bancario.

En ese sentido, hemos considerado adecuado incorporar a la población a encuestar a los siguientes núcleos de opiniones expertas:

Bloque 1: Entidades bancarias europeas (65)

1. Otros bancos de la UE **(34)**
2. Otras entidades relevantes vinculadas al sector banca **(31)**

Las respuestas de las propias entidades bancarias a las preguntas de nuestro cuestionario es evidente que tienen utilidad para nuestro trabajo. Es verdad que ya conocemos en lo esencial sus prácticas informativas de RSC a través de lo que declaran en sus Informes. Pero las preguntas de nuestro cuestionario no son un calco exacto de las prácticas informativas que siguen las entidades bancarias. Por eso sus respuestas nos marcarán tendencias valiosas para poder seleccionar el índice de contenidos relevantes que deben aparecer en el Informe de RSC/Sostenibilidad de cualquier entidad bancaria.

Hemos tratado de seleccionar una serie de entidades bancarias a sondear (siguiendo criterios de selección parecidos a los expuestos para las entidades representativas de los grupos de interés). Para ello hemos elegido una muestra de otros bancos de países de la UE de cierto relieve para conocer, a partir de sus respuestas a nuestra encuesta, sus opiniones de RSC/Sostenibilidad. Por ello, hemos dirigido nuestro cuestionario hacia los responsables de los departamentos encargados de la RSC.

Bloque 2: Organismos en materia de RSC y otros organismos influyentes (86)

1. Organismos reguladores o emisores de normas (21)
2. Entidades impulsoras y defensoras de actividades de RSC (40)
3. Asociaciones empresariales o similares (25)

Alrededor de la RSC/Sostenibilidad, han surgido numerosos organismos que desarrollan su actividad en diferentes campos de este nuevo paradigma. Es evidente que es necesario conocer sus opiniones sobre las cuestiones que planteamos en nuestra encuesta, pues sus respuestas pueden ser aportaciones muy valiosas al proceder de ámbitos donde hay un conocimiento profundo sobre la RSC . Dentro de la larga lista de entidades impulsoras de las actividades de RSC, hemos incluido las que emiten pronunciamientos con difusión y prestigio reconocido.

Por otra parte, también hemos considerado importante conocer las opiniones de los organismos reguladores nacionales, responsables de la supervisión de las entidades financieras, por ser centros con mucha experiencia en las actividades bancarias. Igualmente hemos incluido las principales organizaciones empresariales de los países de la UE y sobre todo hemos incluido las asociaciones nacionales de entidades bancarias (“patronales”) por ser centros expertos en el negocio bancario con capacidad de poder expresar lo que consideren, sobre la presentación y los contenidos que deben reflejar los Informes de RSC/Sostenibilidad.

Las entidades impulsoras de las actividades de RSC constituyen un número relativamente alto (eso nos ha llevado a incluir un número de unidades muestrales también relativamente alto). Pero, salvo en ese caso, la presencia de otras entidades en la muestra (organismos supervisores, patronales bancarias...) se reduce a un número más pequeño.

Bloque 4: Entidades de Verificación y Agencias de Rating (28)

1. Auditores de los Informes de RSC de bancos (14)
2. Agencias de Ratings (14)

La verificación externa independiente de la información de RSC/Sostenibilidad todavía no está generalizada en la práctica de las entidades bancarias. Pero no hay duda de que las pocas firmas profesionales que certifican el *Assurance*, tienen un conocimiento experto sobre lo que sería conveniente que apareciera de forma común en los Informes de RSC. Por esta razón hemos considerado conveniente incluir directamente en la muestra a las principales entidades profesionales de verificación -pocas en todo caso- que firman los certificados de los Informes de RSC.

Otro foco importante de conocimientos especializados está representado por un número pequeño de entidades que se dedican a evaluar el comportamiento general de RSC/Sostenibilidad de las grandes compañías cotizadas. La evaluación que otorgan es un elemento determinante para que las acciones de las compañías puedan formar parte de los índices bursátiles de sostenibilidad. Eso naturalmente es importante para las empresas y encaja dentro de la idea de “inversión socialmente responsable”. Estas pocas entidades que son referentes universales han sido incluidas directamente como unidades muestrales en nuestra encuesta.

Bloque 5: Académicos expertos en RSC (46)

La introducción de RSC/Sostenibilidad en el mundo académico ha adquirido auge en los últimos años, de modo que en la actualidad hay muchos investigadores y profesores universitarios de distintos países que publican sobre este tema. Del mismo modo, se realizan masters, congresos y otras actividades universitarias que muestran la importancia de la RSC/Sostenibilidad como tema de investigación a nivel internacional.

Este es el motivo que nos ha llevado a incluir en nuestro sondeo a un buen número de profesores europeos que son exponentes destacados en las cuestiones de la RSC/Sostenibilidad de las grandes compañías preferentemente y que destacan por sus publicaciones sobre la materia, para solicitar sus respuestas a las cuestiones de nuestra encuesta.

CUADRO GENERAL DE ORGANISMOS DE LA POBLACION A ENCUESTAR Y TAMAÑOS DE LAS MUESTRAS

BLOQUE 1: ENTIDADES BANCARIAS EUROPEAS (65)

1. Otros Bancos de la UE (34)
2. Otras entidades relevantes vinculadas al sector banca (31)

BLOQUE 2: ORGANISMOS EN MATERIA DE RSC Y OTROS ORGANISMOS INFLUYENTES (86)

1. Organismos reguladores o emisores de normas (21)
2. Entidades impulsoras y defensoras de actividades de RSC (40)
3. Asociaciones empresariales o similares (25)

BLOQUE 3: ENTIDADES REPRESENTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (208)

1. Asociaciones de Accionistas (38)
2. Asociaciones de Consumidores (46)
3. Organizaciones Sindicales (79)
4. Asociaciones de defensa del medio ambiente (24)
5. Asociaciones de cuestiones de interés social o comunitario (21)

BLOQUE 4: ENTIDADES DE VERIFICACIÓN Y AGENCIAS DE RATING (28)

1. Auditores de Informes de RSC de bancos (14)
2. Agencias de Ratings (14)

BLOQUE 5: ACADÉMICOS EXPERTOS EN RSC (46)

III. Diseño del cuestionario

El diseño del cuestionario es un elemento clave de la encuesta para obtener información relevante a partir de las respuestas del mundo de la RSC/Sostenibilidad.

Para ello, hemos partido de las siguientes fuentes de información:

a) Los planteamientos teóricos y las declaraciones institucionales sobre la RSC y, en especial, del sector bancario nos han sugerido lógicamente una serie de cuestiones propias de esta dimensión (Capítulo 1 a 4).

b) La lectura de los informes reales de RSC/Sostenibilidad presentados por las 51 grandes entidades bancarias domiciliadas en los países de la UE-15 correspondientes a 4 ejercicios consecutivos (2004-2005-2006-2007), nos ha mostrado los aspectos más frecuentes que tratan (Capítulo 5).

La visión personal del cruce de ambos planos nos permitió elaborar un primer borrador del cuestionario, confeccionado en dos idiomas, español e inglés, para las entidades a encuestar pertenecientes a países distintos de España.

Hay que señalar también que en el diseño del cuestionario se han tenido en cuenta los rasgos de los encuestados adecuando la redacción de las preguntas para facilitar su entendimiento y cooperación. En este sentido, las entidades o personas seleccionadas son expertos en el ámbito de la RSC y/o en el mundo de la banca, por lo que se han tratado de evitar los tecnicismos en las preguntas del cuestionario, para que no fuese demasiado enrevesado y fomentase la no contestación. Entendemos que los tecnicismos propios, que hemos tenido que utilizar en la redacción de las preguntas, no deberían crear problemas de interpretación a los encuestados por su condición de expertos en la materia.

Explicación básica de la estructura de las preguntas del cuestionario.

Se pueden observar dos tipos de preguntas:

1) Un subconjunto de ellas se refiere a aspectos de tipo formal en la presentación de la información sobre RSC/Sostenibilidad por parte de las entidades bancarias europeas, donde todavía no se aprecia un patrón común homogéneo de hacerlo. Son las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 8(a), 9, 10 y 12 del Cuestionario final remitido (Ver Anexo 1. Capítulo 6)

2) Otro subconjunto de cuestiones se refieren a contenidos informativos que deberían aparecer en los Informes de RSC/Sostenibilidad a juicio de los encuestados. Se refieren a cuestiones concretas sobre la materia, para las que existen dudas sobre si deben formar parte o no de la información sobre RSC. Las preguntas formuladas pretenden calibrar el grado de respaldo que otorgan los núcleos expertos encuestados a las distintas cuestiones planteadas, a fin de poder calificarlas en los informes como necesarias, recomendables o discrecionales. Serían el resto de las preguntas del cuestionario: 10 a), 10 b), 11, 13 y 13 a).

Las preguntas generales sobre contenidos informativos serían las 10(a), 10(b) y 11. Por otro lado, las preguntas 13 y 13(a) tratan sobre cuestiones específicas dirigidas a cada uno de los cinco grupos de interés considerados en nuestra encuesta (accionistas, consumidores, organizaciones sindicales, medioambiente y comunidad).

Hemos tratado de seguir un orden de materias lo más parecido posible al seguido para sintetizar los resultados obtenidos de nuestra lectura sobre los Informes reales de RSC/Sostenibilidad presentados por las entidades bancarias, que figuran en los distintos cuadros del Capítulo 5.

Nuestro cuestionario está formado por preguntas cerradas (el encuestado tiene que seleccionar la opción que considere pertinente), sin tener que justificar su elección, con el fin de facilitar la respuesta y nuestra valoración de los resultados de la encuesta.

En el cuestionario se incluyen diferentes tipos de preguntas, en relación con las opciones que se plantean al encuestado. Las más complejas se refieren a cuestiones de contenidos informativos sobre los distintos grupos de interés (preguntas 13 y 13 a), donde además el encuestado manifestará en sus respuestas el grado de utilidad informativa (muy útil, útil, poco útil e innecesario), que otorga a la opción elegida. Esto permitirá conocer las respuestas alcanzadas en el sondeo por cada una de las opciones planteadas y, además, el grado de utilidad que los encuestados le otorgan a sus preferencias, al incorporar una escala cardinal de utilidad de 1 a 4 puntos.

El número de opciones planteadas en las preguntas incide en general en la mayor o menor dispersión de las respuestas. Esto lógicamente incidirá en las condiciones de respaldo exigido para corroborar las hipótesis de la encuesta. En general, como luego veremos, se exigirán unas condiciones de respaldo más exigentes en las preguntas con menos opciones y menos exigentes en las que plantean más opciones para elegir una única respuesta. Como en todas las preguntas del cuestionario se pide una única respuesta, o bien será respuesta en blanco o no válida, si el encuestado elige más de una.

Las preguntas y sus diversas opciones de respuesta se codificaron para facilitar el tratamiento de las respuestas recibidas y la obtención de inferencias.

IV. Pretest del cuestionario

Antes de enviar el cuestionario final a los organismos integrantes de la población a encuestar, se sometió a un pretest o “prueba piloto” dirigido a varios profesionales y expertos del mundo académico del área de la RSC, seleccionados de manera aleatoria. Recibimos algunas

sugerencias, que supusieron algún ligero cambio del borrador inicial, aunque no demasiado importante. Estas sugerencias se tuvieron en cuenta al redactar el cuestionario final (ver Anexo 1), que se envió posteriormente a las entidades o personas elegidas como muestra.

V. Administración del cuestionario

Envío de la encuesta, recepción y grabación de las respuestas

A todas las entidades incluidas en la muestra se les remitió el texto de la encuesta (en español o en inglés), junto con una carta de presentación en la que se justificaban los motivos de la encuesta. Se envió de nuevo el cuestionario, al cabo de 2 semanas, a las entidades que no respondieron a la primera solicitud y se cerró la recogida de respuestas al cabo de tres semanas (aproximadamente hacia finales de noviembre 2008). Todo el movimiento de envíos y recepción de respuestas se fue registrando en el programa SPSS, para su posterior análisis, obtención de inferencias e interpretación de resultados con relación a las hipótesis planteadas.

Hay que señalar que al tratarse de una muestra geográficamente bastante dispersa (entidades o personas domiciliadas en los países de la UE), por razones prácticas nos inclinamos por enviar la encuesta a través del correo electrónico, aunque nos arriesgábamos a obtener una tasa de respuestas menor que si se hubiesen utilizado otros medios (encuesta personal, telefónica, autoadministradas...), más caros y más lentos, como se señala en la bibliografía sobre técnicas de encuesta.

Cuadro 1: Resumen de encuestas remitidas a los grupos de interés y de las respuestas recibidas válidas: tasas de respuestas

Bloque 1. Entidades Bancarias Europeas	Encuestas Enviadas (1)	Respuestas Recibidas (2)	Tasas de respuestas % Recibidas / Enviadas (2) / (1)
1. Otros Bancos de la UE	34	5	14,70 %
2. Otras entidades relevantes vinculadas al sector bancario	31	5	16,13 %
TOTALES	65	10	15,38 %

Bloque 2. Organismos de RSC y otros organismos influyentes	Encuestas Enviadas (1)	Respuestas Recibidas (2)	% Recibidas / Enviadas (2) / (1)
1. Organismos reguladores o emisores de normas	21	2	9,52%
2. Entidades impulsoras y defensoras de actividades de RSC	40	7	17,50%
3. Asociaciones empresariales o similares	25	3	12,00%
TOTALES	86	12	13,95 %

Bloque 3. Entidades representativas de los Grupos de Interés	Encuestas Enviadas (1)	Respuestas Recibidas (2)	% Recibidas / Enviadas (2) / (1)
1. Asociaciones de Accionistas	38	12	31,57 %
2. Asociaciones de Consumidores	46	15	32,60 %
3. Organizaciones Sindicales	79	28	35,44 %
4. Asociaciones de defensa del medio ambiente	24	9	37,50 %
5. Asociaciones de cuestiones de interés social o comunitario	21	9	42,85 %
TOTALES	208	73	35,10 %

Bloque 4. Entidades de verificación y agencias de ratings	Encuestas Enviadas (1)	Respuestas Recibidas (2)	% Recibidas / Enviadas (2) / (1)
1. Auditores de Informes de RSC de bancos	14	5	35,71 %
2. Agencias de Ratings	14	7	50,00 %
TOTALES	28	12	42,85 %

Bloque 5. Académicos expertos en RSC	Encuestas Enviadas (1)	Respuestas Recibidas (2)	% Recibidas / Enviadas (2) / (1)
TOTALES	46	16	34,78 %

TOTALES	433	123	28,40 %
----------------	------------	------------	----------------

Características generales de las respuestas recibidas

Al tratarse de una encuesta compleja y técnica, y además con un cuestionario extenso, que abarca cuestiones muy diversas, como era de suponer recibimos algunas respuestas incompletas, con respecto al conjunto de las cuestiones planteadas.

Se pueden destacar los siguientes rasgos:

1) En general, las respuestas más completas que recibimos proceden de los académicos expertos en RSC, de las entidades de verificación de los Informes de RSC y Agencias de Rating y las Entidades impulsoras de actividades de RSC, así como también, con las matizaciones que luego señalaremos, las Entidades representativas de los Grupos de interés. En el lado opuesto, es decir, las respuestas menos completas, en general, procedieron de los Organismos reguladores de normas sobre la materia, así como también de las Asociaciones empresariales o similares.

2) En general, las preguntas del cuestionario que abordan cuestiones de presentación formal de la información de RSC, probablemente por ser más sencillas, recibieron una respuesta mayoritaria, prácticamente completa. En cambio, en las preguntas sobre cuestiones de contenido más técnico, que para responderlas exigen unos conocimientos especializados, es donde se produjeron más vacíos de respuestas.

3) Hay que hacer una referencia especial a las variantes de la pregunta 13(a). Se pedía en ella a los encuestados su opinión sobre la utilidad que podría representar una larga serie de ítems específicos sobre actividades de RSC de las entidades bancarias, para cada uno de los cinco grupos de interés. Aquí es donde se produjeron los mayores vacíos de respuestas, por los posibles motivos siguientes:

Un primer motivo estaría en la propia longitud de las cuestiones incorporadas a cada una de las cinco variantes de esta extensa pregunta (para accionistas, para clientes/consumidores, para empleados/organizaciones sindicales, para medio ambiente, para la colectividad social), a razón de 14 ítems de promedio para cada una, darían un total de 70 cuestiones a contestar.

Pero también hay que tener en cuenta otras razones de fondo para explicar estos vacíos de respuestas a esta parte de la encuesta. Uno de ellos podría ser simplemente que se necesita un conocimiento especializado para poder contestar algunos apartados concretos. También pueden haber existido otras razones sencillas: que la manera de formular algunos puntos del cuestionario haya sido más o menos clara, que unas cuestiones sean más conocidas que otras (en ese sentido hemos visto con frecuencia, en las respuestas para la 13(a) de cualquier área temática, que responden a las cuestiones más conocidas por el gran público y no lo hacen en las menos conocidas).

Pero, además, según hemos podido observar, en las encuestas dirigidas a las unidades muestrales de los grupos de interés fue bastante frecuente que cada uno de los cinco grupos se limitase a contestar sólo a los enunciados de la pregunta 13 (a) que correspondían específicamente a su área, dejando en blanco los de las 13 (a) relativos a los demás grupos de interés. Esto se entiende por motivos de conocimiento e interés por su área. No obstante, hemos podido observar que hubo respuestas que traspasaron incluso su espacio natural de interés, contestando en todo o en parte, a las cuestiones que se referían a los demás grupos (sobre todo a medio ambiente y aspectos sociales).

Obviamente, donde hemos verificado una respuesta completa o más amplia para el conjunto de las 13 (a) ha sido en respuestas recibidas de Entidades de Verificación o Rating y en el bloque de Académicos expertos en RSC, como parece lógico por su conocimiento e interés por este tema.

Esta circunstancia unida al hecho de que el bloque de los grupos de interés es en donde se da más el fenómeno de la contestación parcial a las preguntas 13(a) (por lo general cada grupo contesta a las preguntas de su área natural y no a las de los demás grupos), nos llevó a replantear con realismo la condición de pregunta suficientemente significativa que hemos expuesto con carácter general para ser tenida en cuenta en nuestro análisis ($X/Z \geq 80\%$, o sea, respuestas recibidas a esa cuestión debe ser igual o mayor que el número de respuestas enviadas), en el sentido de que para cada una de las variantes de la pregunta 13 (a), el cumplimiento de esa condición debería limitarse a las entidades pertenecientes al grupo de interés.

2.1.6. Tratamiento de las respuestas recibidas

Como hemos visto²²⁰, la población a encuestar está compuesta por varios bloques de entidades que mantienen conexión con la RSC de las entidades bancarias. Nuestras expectativas respecto a la información que se puede obtener de las respuestas de las distintas entidades para la finalidad de nuestra investigación (proponer un modelo de contenidos mínimos comunes de RSC/Sostenibilidad) es lógicamente bastante dispar. Por esa razón decidimos tratar por separado las respuestas recibidas a dos niveles:

a) las respuestas del Bloque 3 que, como ya dijimos, consideramos una especie de muestra selectiva de la encuesta. Hemos querido tener sus resultados por separado porque corresponden a los usuarios naturales de los Informes de RSC/Sostenibilidad, pues este bloque está integrado por las asociaciones defensoras de los principales grupos de interés;

220 En apartados 2.1.4. y 2.1.5.

b) las respuestas para todas las entidades, asociaciones o personas consideradas para el total de la población a encuestar en sus cinco bloques anteriormente expuestos²²¹. La mezcla de perspectivas distintas sobre el mismo problema nos permitirá ver en qué medida se alteran los resultados obtenidos con respecto a las opiniones del Bloque 3, que funciona como bloque selectivo correspondiente a las entidades representativas de los cinco grupos de interés.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

AMBITO: Países miembros de la UE -15

UNIVERSO: Personas físicas y jurídicas, pertenecientes a la UE y a los siguientes núcleos vinculados a la RSC: entidades bancarias europeas, organismos de RSC y otros organismos influyentes, entidades representativas de los grupos de interés, entidades de verificación y agencias de ratings y académicos expertos en RSC

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 433

AFIJACIÓN: Óptima

PONDERACIÓN: No procede

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

221 Señalar que del total de personas a encuestar para el conjunto de los bloques (433), las del bloque selectivo suman 208 entidades, mientras que las totales de los otros cuatro bloques suman entidades (225), es decir, prácticamente la mitad para cada parte.

No probabilístico sino por cuotas y con selección estratégica o intencionada de las unidades muestrales seleccionadas con criterios subjetivos de acuerdo con los objetivos de la investigación y con la experiencia personal del investigador, pues se trata de una investigación centrada en cuestiones fundamentalmente cualitativas.

Los estratos se realizaron en función del tamaño y relevancia de los quince países, estableciéndose los siguientes estratos: grandes (Alemania, Reino Unido, Francia, Italia, España, Holanda); intermedios (Suecia, Dinamarca, Bélgica, Austria, Grecia, Portugal); pequeños (Irlanda, Finlandia, Luxemburgo).

Se ha establecido una ponderación aproximada de presencia de entidades a encuestar en la muestra, de modo que sea el triple para los países grandes y el doble para los países intermedios, con respecto a la presencia en la muestra de los países pequeños.

Los cuestionarios se envían por correo electrónico a las diferentes direcciones de las entidades de la muestra. Se realiza una primera solicitud de respuesta a todas de las entidades de la muestra y, en su caso, se realiza una segunda solicitud en un plazo de quince días a aquellas entidades que no contestaron en la primera solicitud.

ERROR MUESTRAL:

No existe un método válido para calcular el error muestral al tratarse de un muestreo no probabilístico por cuotas.

FECHA DE REALIZACIÓN: Noviembre 2008 a Enero 2009

CONDICIONES DE RESPALDO PARA LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

Con carácter general, para las hipótesis planteadas para la investigación H_1 , H_2 , H_3 y H_4 , su aceptación o rechazo tomará como base probatoria lógicamente los resultados obtenidos de la encuesta para las correspondientes cuestiones implicadas y dependerá del cumplimiento de dos condiciones sucesivas.

1ª) Condición necesaria: Para ser tomada en consideración, la cuestión debe ser “suficientemente significativa” en el sentido de que las respuestas recibidas sobre cada cuestión planteada en la encuesta deberían superar un porcentaje mínimo convencional con respecto al total de las encuestas enviadas.

Parece lógico establecer este requisito de un nivel mínimo de contestaciones a cada pregunta formulada a los encuestados, puesto que de no alcanzar ese umbral de interés por parte de ellos, parece lógico que ni tan siquiera se pueda tomar en consideración para extraer conclusiones sólidas sobre las alternativas que se presentan en tales preguntas.

2ª) Condición suficiente: Para las preguntas que cumplieren la condición de “cuestión suficientemente significativa”, la corroboración de las hipótesis en las cuanto a las opciones planteadas en las distintas preguntas del cuestionario se ajusta al cumplimiento de un determinado porcentaje de respuestas mismas con respecto al respaldo obtenido por las opciones planteadas en cada una de las cuestiones, actuándose en general con arreglo a este esquema operativo:

a) Cuestión u opción “con respaldo mayoritario sólido”: será aquella cuyo apoyo por los encuestados supere unos porcentajes altos de las respuestas recibidas. Cuando ello ocurra, la cuestión a efectos de su incorporación informativa dentro del Informe de RSC/Sostenibilidad será considerada “necesaria o imprescindible”. Se aceptaría la hipótesis que correspondiera a la correspondiente cuestión (esto es, la H_1 o, en su caso, la H_2). Por el contrario, cuando no se

alcanzasen las condiciones de “respaldo mayoritario sólido” se estaría rechazando la hipótesis que correspondiera (H_1 o H_2), pasando en ese caso a ser tratada la cuestión correspondiente bajo la hipótesis H_3 para cuyo cumplimiento o aceptación se fijan porcentajes de apoyo inferiores a los requeridos para cumplir la calificación señalada aquí.

b) Cuestión u opción “con respaldo suficientemente importante”: será aquella que no habiendo alcanzado las condiciones de apoyo establecidas para ser considerada según a), sin embargo recibiese unos porcentajes de apoyo importantes, aunque inferiores al caso anterior, en las respuestas recibidas. Cuando ello ocurra, la cuestión a efectos de su incorporación informativa dentro del Informe de RSC/Sostenibilidad será considerada “recomendable” para las empresas, si bien cada una de ellas ponderará la oportunidad de dar o no cobertura (mayor o menor o de un tipo u otro) a tales cuestiones en su correspondiente Informe. En suma, en todas las cuestiones u opciones que recibiesen un “respaldo suficientemente importante” se estaría confirmando la hipótesis H_3 .

c) Cuestión u opción con respaldo “poco importante”: serán consideradas así, de forma automática, todas aquellas cuestiones planteadas en el cuestionario que no alcanzasen los niveles de apoyo requeridos para ser consideradas o “necesarias o imprescindibles”, o bien “recomendables”. A efectos de su posible inclusión informativa dentro del Informe de RSC/Sostenibilidad serán consideradas cuestiones meramente “discrecionales”, lo cual quedará a la libertad de cada entidad bancaria. Evidentemente, la entidad bancaria, dentro de ese espacio de discrecionalidad informativa, podría decidir incorporar cualesquiera otra cuestión o aspecto informativo, aunque éste no estuviese presente materialmente en nuestra encuesta. Por decirlo de algún modo, se estaría corroborando la hipótesis H_4 , es decir, la existencia de un espacio de “discrecionalidad” informativa, es decir, de información sobre cuestiones o aspectos de la RSC/Sostenibilidad que cada entidad bancaria decidirá de manera voluntaria.

En tal sentido, como consecuencia lógica de este esquema de calificaciones informativas que utilizamos en nuestro trabajo, entendemos que dentro de un hipotético Informe-tipo común para las entidades bancarias deberían mostrarse debidamente identificados y separados esos tres niveles señalados de los contenidos informativos que una entidad mostrase, esto es, el

espacio de las cuestiones “necesarias o imprescindibles”, el espacio de las cuestiones “recomendables” y el espacio de las cuestiones voluntarias o meramente “discrecionales” que incorpora la entidad informante.

d) Señalar, por último, que la aceptación o rechazo de la hipótesis H_5 -existencia o no de relaciones dependencia significativa entre posibles variables explicativas del efecto global de RSC de las entidades bancarias- quedará a resultas de las evidencias en tal sentido mostradas a través de la técnica o técnicas de investigación que se consideran adecuadas al enunciado dado para la correspondiente hipótesis.

Pasamos a la concreción específica del esquema operativo general descrito a cada una de las hipótesis formuladas y las preguntas del cuestionario que se vinculan a cada hipótesis y la cuantificación de las condiciones o requisitos respectivos que se fijan en cada caso.

En cuanto a:

H_1 se contrasta (aceptación o rechazo) a partir de los resultados obtenidos en la encuesta para la pregunta 9 del Cuestionario (sobre la utilidad de mostrar un Informe de RSC/Sostenibilidad normalizado para las entidades bancarias).

Para ser corroborada la referida hipótesis que vincula a esta pregunta (plantea cuatro opciones), las respuestas referidas deberían superar sucesivamente estos dos criterios o condiciones:

a) Ser “cuestión suficientemente significativa”: pregunta cuyas respuestas recibidas (X) en un sentido u otro - no se computan las NC ni respuesta en blanco (Y) - , respecto al total de encuestas enviadas (Z):

$$X / Z \geq 80\%$$

b) Ser cuestión “con sólido respaldo mayoritario”:

b-1) pregunta cuyas respuestas recibidas con apoyo a la opción Muy Útil

$(OMU) (x_j)/X \geq 40\%$ y además

b-2) pregunta cuyas respuestas recibidas con apoyo a las opciones Muy Útil + Útil

$(OMU) (x_j)/X + (OU) (x_i)/X \geq 70\%$

Si se cumplen ambas condiciones, a partir de los resultados obtenidos de la encuesta a esta pregunta, se acepta la H_1 . En caso contrario se rechazaría.

En cuanto a:

H_2 (cuestiones eminentemente formales o relativas a presentación, o a contenidos materiales a incluir en el Informe de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias).

Con respecto a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 8a) y 12 del cuestionario de la encuesta.

Se contrasta la hipótesis para aquellas preguntas cuyas respuestas superasen estos dos criterios o condiciones:

Todas estas preguntas plantean opciones de respuesta a los encuestados – las hay de dos, de tres y de cuatro opciones, o sea: $2 \leq x_j \leq 4$.

a) Ser cuestión suficientemente significativa: pregunta cuyas respuestas recibidas (X) en un sentido u otro - no se computan las NC ni respuesta en blanco (Y) - , respecto al total de encuestas enviadas (Z): $X/Z \geq 80\%$

b) Ser cuestión con sólido respaldo mayoritario: pregunta cuyas respuestas recibidas con apoyo a una determinada opción planteada en la pregunta (x_j) con respecto todas las respuestas recibidas con apoyo a cualquiera de las opciones planteadas en la pregunta correspondiente (X) superase un porcentaje siempre mayoritario y además que la diferencia entre la opción más valorada (OMV) (x_j) por las respuestas recibidas con apoyo y la segunda opción más valorada (2OMV)(x_i) superase un determinado porcentaje, o sea:

$$\text{OMV}(x_j)/X \geq k\% \text{ y además } \text{OMV}(x_j) - (2\text{OMV})(x_i) \geq m\%$$

Los valores convencionales asignados para k y para m dependerán del número de opciones contempladas en cada pregunta de este tipo. Así:

- Para preguntas que plantean dos opciones:

Condición de respaldo mayoritario sólido:

$$\text{OMV}(x_j)/X \geq 60\%$$

- Para preguntas que plantean tres opciones:

Condiciones de respaldo mayoritario sólido:

$$\text{OMV}(x_j)/X \geq 55\% \text{ y además } \text{OMV}(x_j) - (2\text{OMV})(x_i) \geq 10\%$$

- Para preguntas que plantean cuatro opciones:

Condiciones de respaldo mayoritario sólido:

$$OMV(x_j)/X \geq 50\% \text{ y además } OMV(x_j) - (2OMV)(x_i) \geq 15\%$$

Con respecto a lo planteado en la pregunta 7 del cuestionario de la encuesta (denominación del Informe de RSC/Sostenibilidad)

Elegir la opción que obtuviese una puntuación media mayor (OMMV), siempre que esta obtuviese un valor medio superior a tres puntos y además que tal opción hubiese recibido un mínimo de respuestas positivas valorando tal opción (con 3, 4 ò 5 puntos), o sea:

$$(OMMV) x_j \geq 3 \text{ y además respuestas de } (x_j \geq 3 \text{ puntos}) \geq 50 \% X$$

Con respecto a lo planteado en la pregunta 11 del cuestionario de la encuesta (grupos de interés a incluir dentro del Informe de RSC/Sostenibilidad)

Propugnar la inclusión, con un apartado singular, dentro del Informe de RSC/Sostenibilidad para todos aquellos grupos de interés que hubiesen recibido respuestas positivas de su inclusión:

$x_j/X \geq 50\%$, siendo $j = (1,2,3,4,5,6,10,11)$ los grupos de interés mencionados expresamente en la pregunta de la encuesta.

Con respecto a lo planteado en las pregunta 10, 10 a), 13, 13 a) D1, D2, D3, D4 y D5 del cuestionario de la encuesta (valoración de cuestiones específicas para determinar si deben formar parte necesariamente del Informe de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias)

Propugnar la inclusión en el Informe de RSC/Sostenibilidad con carácter necesario u obligatorio para todas aquellas cuestiones de estas preguntas que hubiesen recibido respuestas con sólido respaldo mayoritario, entendiéndose que existen cuando se cumpliesen estas dos condiciones:

1) Opción valorada como Muy Útil (OMU)

$(OMU) (x_j)/X \geq 40\%$ y además

2) Opción valorada como Muy Útil (OMU) + Opción valorada como Útil (OU)

$(OMU) (x_j)/X + (OU) (x_i)/X \geq 70\%$

Las opciones planteadas en las referidas preguntas del cuestionario que cumpliesen las condiciones establecidas para cada una de ellas corroborarían la H_2 , es decir, obtendrían un respaldo mayoritario sólido por la muestra de la población sondeada, razón por la cual deberían ser consideradas “necesarias o imprescindibles” en cuanto al enunciado correspondiente a cada una de ellas, debiendo tomarse así a efectos de presentar un modelo normalizado de Informe de RSC/Sostenibilidad para la banca europea. Por su parte, las que no cumpliesen tales condiciones serían sometidas a los criterios más relajados de contrastación que establecemos para la H_3 .

En cuanto a:

H₃ (cuestiones formales relativas a presentación o a contenidos materiales a incluir en el Informe de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias que no han cumplido las condiciones de “respaldo sólido mayoritario” pero que podrían recibir un “respaldo suficientemente importante), lo que haría recomendable su inclusión en el Informe, aunque a voluntad de cada entidad).

En suma, la contrastación de esta hipótesis se plantea, en general, para todas las preguntas u opciones planteadas en la encuesta que habiendo cumplido la condición señalada de “cuestión suficientemente significativa ($X/Z \geq 80\%$)”, sin embargo, los resultados de las respuestas recibidas no alcanzasen los respectivos límites cuantitativos señalados para las cuestiones u opciones respectivas para ser consideradas de inclusión necesaria u obligatoria, sino un límite inferior, aunque siempre lo suficientemente importante, para poder ser consideradas de inclusión recomendable en el referido Informe.

Con respecto a las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 8a) y 12 del cuestionario de la encuesta

Se contrasta la hipótesis para aquellas preguntas en las que las respuestas superasen estos dos criterios o condiciones:

a) Ser “cuestión suficientemente significativa”: pregunta cuyas respuestas recibidas (X) en un sentido u otro - no se computan las NC ni respuesta en blanco (Y) - , respecto al total de encuestas enviadas (Z): $X/Z \geq 80\%$

b) Ser cuestión “con respaldo suficientemente importante”:

- Para preguntas que plantean dos opciones:

Condición de “respaldo suficientemente importante” $50\% \leq \text{OMV}(x_j)/X < 60\%$

- Para preguntas que plantean tres opciones:

Condiciones de “respaldo suficientemente importante”:

$$45\% \leq \text{OMV}(x_j)/X < 55\% \text{ y además } (\text{OMV})(x_j) - (2\text{OMV})(x_i) \geq 10\%$$

- Para preguntas que plantean cuatro opciones:

Condiciones de “respaldo suficientemente importante”:

$$35\% \leq \text{OMV}(x_j)/X < 50\% \text{ y además } \text{OMV}(x_j) - (2\text{OMV})(x_i) \geq 15\%$$

Con respecto a lo planteado en la pregunta 7 del cuestionario de la encuesta (denominación del Informe de RSC/Sostenibilidad)

Elegir la opción que obtuviese una puntuación media mayor (OMMV), siempre que esta obtuviese un valor medio superior a tres puntos y además que tal opción hubiese recibido un mínimo de respuestas positivas valorando tal opción (con 3, 4 ò 5 puntos), o sea:

$$(\text{OMMV})_{x_j} \geq 3 \text{ y además respuestas de } 35\%X \leq (\text{OMMV})_{x_j \geq 3 \text{ puntos}} < 50\%X$$

Con respecto a lo planteado en la pregunta 11 del cuestionario de la encuesta (grupos de interés a incluir dentro del informe de RSC)

Recomendar la inclusión voluntaria, con un apartado singular, dentro del informe de RSC para todos aquellos grupos de interés que aun no habiendo recibido respuestas positivas mayoritarias con respecto a su inclusión, sí hubiesen obtenido un respaldo suficientemente importante fijado en:

$40\% \leq (x_j)/X < 50\%$ siendo $j = (1,2,3,4,5,6,10,11)$ los grupos de interés mencionados expresamente en la pregunta de la encuesta.

Con respecto a lo planteado en las pregunta 10 a) y 13 a) D1, D2, D3, D4 y D5 del cuestionario de la encuesta (valoración de cuestiones específicas para determinar si resultaría recomendable formar parte con carácter voluntario del informe de RSC de las entidades bancarias)

Recomendar la inclusión en el informe de RSC con carácter voluntario para todas aquellas cuestiones de estas preguntas que, aunque no hayan recibido respuestas con un respaldo mayoritario sólido, obtengan un respaldo suficientemente importante fijado en:

1) Opción valorada como Muy Útil (OMU)

$35\% \leq (\text{OMU}) (x_j)/X < 40\%$ y además

2) Opción valorada como Muy Útil (OMU) + Opción valorada como Útil (OU)

$(\text{OMU}) (x_j)/X + (\text{OU}) (x_i)/X \geq 70\%$

En cuanto a:

H₄: existen algunas cuestiones de RSC/Sostenibilidad que reciben un “respaldo poco importante” por parte de los diferentes grupos de interés y otras opiniones expertas. Por ello, su inclusión dentro del Informe de RSC de cualquier entidad bancaria sería discrecional, quedando la decisión final a voluntad de cada empresa. Quedarían encajadas automáticamente aquí las respuestas del cuestionario correspondientes a los diferentes tipos de preguntas que no alcancen los niveles establecidos para ser consideradas cuestiones con “respaldo mayoritario sólido” ni tampoco con “respaldo suficientemente importante.”

En cuanto a:

H₅: existe un conjunto de cuestiones que evidencian relaciones de dependencia significativa en la explicación del efecto global de RSC de las entidades bancarias.

Para corroborar o rechazar esta hipótesis se utilizarán distintas técnicas, fundamentalmente el análisis bivariable y el análisis factorial, aplicando los criterios o tests reconocidos para las técnicas correspondientes.

2.2. Análisis e interpretación de los datos de la encuesta en función de los objetivos e hipótesis: resultados e inferencias extraídas

En este apartado esencial del Informe mostraremos en subapartados separados el análisis e interpretación de los datos correspondientes a: 1) Hipótesis H₁, H₂, H₃ y H₄; 2) Hipótesis H₅.

1) Análisis e interpretación de los datos obtenidos con relación a las hipótesis H₁, H₂, H₃ y H₄

El análisis transversal de los resultados obtenidos por las respuestas a las preguntas de la encuesta dirigida a las entidades representativas de los grupos de interés nos permite extraer las siguientes inferencias²²², respecto a dos niveles (muestra selectiva y general):

Cuestiones Necesarias a Figurar en un Informe de RSC/Sostenibilidad	Según los Resultados obtenidos por la muestra selectiva (Bloque 3)	Según los Resultados obtenidos por la muestra global (Todos los Bloques)
CON RESPALDO MAYORITARIO SÓLIDO DE TODOS LOS ENCUESTADOS		
H₁: aceptación Se concluye que: La información de RSC de las entidades bancarias en la UE debería ofrecerse en un documento normalizado.	Necesaria	Necesaria

²²² El detalle de los resultados e inferencias obtenidas respecto a las distintas preguntas del cuestionario, debidamente ordenado y sistematizado, puede verse en el Anexo 2 (para la muestra selectiva) y en el Anexo 2(A) (para la muestra global).

<p>H₂: aceptación</p> <p>A) <u>Preguntas sobre cuestiones de presentación formal de la información de RSC</u></p> <p>Se concluye que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La información de RSC debe presentarse de manera obligatoria en un documento propio y exclusivo de tal naturaleza. - La información de RSC podría presentarse bien en formato papel, o bien a través de la página web de la empresa. En suma, cada empresa podría hacerlo de una manera u otra. - No es preciso que la información de RSC sea sometida obligatoriamente a verificación externa independiente. - La información de RSC debería presentarse con carácter público y con periodicidad anual. 	<p style="text-align: center;">Necesaria</p> <p style="text-align: center;">Necesaria</p> <p style="text-align: center;">Necesaria</p> <p style="text-align: center;">Necesaria</p>	<p style="text-align: center;">Necesaria</p> <p style="text-align: center;">Necesaria</p> <p style="text-align: center;">Discrecional</p> <p style="text-align: center;">Necesaria</p>
---	---	--

<p>- El documento en el que se ofrezca información de RSC debería denominarse: Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC).</p>	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>
<p>- En el IRSC de las entidades bancarias deberían aparecer tanto los efectos directos como los indirectos derivados de su actividad</p> <p>Se concluye que:</p>	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>
<p>- Las entidades bancarias de la UE deberían presentar necesariamente un IRSC en atención a la utilidad otorgada por los grupos de interés a este tipo de información.</p>	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>
<p>- En el IRSC de estas entidades debería figurar con carácter necesario información sobre las siguientes cuestiones genéricas:</p>	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>
<p>- Cuadro de datos básicos de la entidad.</p>	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>
<p>- Código de Conducta Ética de la entidad.</p>	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>
<p>- Cumplimiento de normas legales y prácticas éticas de</p>	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>

negocio		
- Estrategias, políticas y prácticas de RSC.	Necesaria	Necesaria
- Actividades o planes vigentes de RSC: logros alcanzados y objetivos pendientes	Necesaria	Necesaria
- Creación y distribución social de valor económico.	Necesaria	Necesaria
- Inversión Socialmente Responsable (ISR).	Necesaria	Necesaria
- Cumplimiento de criterios sociales y ambientales en los grandes proyectos financiados (Principios de Ecuador).	Necesaria	Necesaria
- Cuadro de principales indicadores de RSC (según la formulación de la GRI).	Necesaria	Necesaria
- El IRSC de estas entidades debería contener, con carácter necesario, en un capítulo o apartado separado del documento, información relevante sobre los siguientes grupos de interés:		
- Accionistas	Necesaria	Necesaria
- Clientes	Necesaria	Necesaria
- Proveedores	Necesaria	Necesaria
- Empleados	Necesaria	Necesaria
- Medioambiente	Necesaria	Necesaria

<p>- Colectividad o Comunidad</p> <p>Se concluye que sería necesario presentar información sobre:</p> <p>1. <u>Cuestiones relativas a Accionistas</u></p> <p>- Valoración otorgada a informaciones para accionistas</p> <p>Cuestiones informativas sobre:</p> <p>- Comunicación con accionistas</p> <p>- Tipos y clases de acciones</p> <p>- Tipología de accionistas: rasgos destacados</p> <p>- Hechos relevantes concernientes a las acciones o a los accionistas</p> <p>- Compromisos sobre compra/venta de acciones propias, sobre opciones de acciones propias</p> <p>- Dividendos y retribuciones a accionistas, ampliaciones de capital, reinversión de dividendos</p> <p>- Juntas de Accionistas</p>	<p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p>
--	---	---

<p>2. <u>Cuestiones relativas a Clientes</u></p> <p>- Valoración otorgada a informaciones para clientes</p>	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>
<p>Cuestiones informativas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente - Defensor del Cliente - Productos y servicios socialmente responsables - Accesibilidad a los servicios bancarios por personas con características especiales - Seguridad y protección de datos de clientes - Calidad de los productos y servicios prestados a clientes - Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente 	<p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p>
<p>3. <u>Cuestiones relativas a Empleados</u></p> <p>- Valoración otorgada a informaciones sobre empleados</p>	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>

<p>Cuestiones informativas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plantilla de personal - Selección, formación y promoción de empleados - Retribuciones - Salud y Seguridad - Prevención de riesgos laborales y de accidentes - Comunicación interna con los empleados - Conciliación de vida laboral y familiar - Clima Laboral - Voluntariado 	<p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p> <p>Necesaria</p>
<p>4. <u>Cuestiones relativas a Medioambiente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoración otorgada a informaciones sobre medioambiente 	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>
<p>Cuestiones informativas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programas y políticas sobre defensa y protección ambiental 	<p>Necesaria</p>	<p>Necesaria</p>

- Recursos financieros gastados en protección ambiental	Necesaria	Necesaria
- Gastos e inversiones ambientales	Necesaria	Necesaria
- Promoción de productos financieros con objetivos ambientales	Necesaria	Necesaria
- Impactos ambientales directos	Necesaria	Necesaria
- Exposición a riesgos ambientales	Necesaria	Necesaria
- Emisiones, consumos y ahorros energéticos	Necesaria	Necesaria
- Consumos de energías (renovables y no renovables)	Necesaria	Necesaria
- Reciclado y de residuos	Necesaria	Necesaria
- Cambio climático y gases de efecto invernadero	Necesaria	Necesaria
5. <u>Cuestiones relativas a Comunidad</u>		
- Valoración otorgada a informaciones sobre comunidad	Necesaria	Necesaria
Cuestiones informativas sobre:		
- Programas, políticas o acciones a ejecutar	Necesaria	Necesaria
- Información sobre	Necesaria	Necesaria

contribuciones financieras - Realizaciones alcanzadas sobre recursos financieros asignados - Programas de integración social - Actividades impulsoras de ISR - Fundaciones promovidas desde la entidad bancaria - Contribuciones y ayudas a catástrofes - Inversión en la comunidad - Criterios de inclusión con relación a proyectos de "inversión en la comunidad" - Voluntariado y solidaridad	Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria	Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria Necesaria
---	--	--

<p>2. <u>Cuestiones relativas a Clientes</u></p> <p>Cuestiones informativas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estadísticas sobre rasgos básicos de los clientes y sobre los productos y servicios - Calificaciones y certificaciones de agencias independientes sobre calidad de productos y servicios y sobre emisiones de deuda - Modalidades de utilización de los servicios bancarios - Programas a ejecutar, logros alcanzados y asignaciones de recursos financieros <p>3. <u>Cuestiones relativas a Empleados</u></p> <p>Cuestiones informativas sobre:</p>	<p>Recomendable</p> <p>Recomendable</p> <p>Recomendable</p> <p>Recomendable</p>	<p>Recomendable</p> <p>Necesaria</p> <p>Discrecional</p> <p>Recomendable</p>
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> - Quejas y sugerencias - Gestión del talento y del conocimiento - Absentismo laboral - Comunicación y participación en la gestión 	<p style="text-align: center;">Recomendable</p> <p style="text-align: center;">Recomendable</p> <p style="text-align: center;">Recomendable</p> <p style="text-align: center;">Recomendable</p>	<p style="text-align: center;">Recomendable</p> <p style="text-align: center;">Recomendable</p> <p style="text-align: center;">Necesaria</p> <p style="text-align: center;">Necesaria</p>
<p>4. <u>Cuestiones relativas a Medioambiente</u></p> <p>Cuestiones informativas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Premios, distinciones, certificaciones y auditorías ambientales - Indicadores ambientales 	<p style="text-align: center;">Recomendable</p> <p style="text-align: center;">Recomendable</p>	<p style="text-align: center;">Necesaria</p> <p style="text-align: center;">Necesaria</p>
<p>5. <u>Cuestiones relativas a Comunidad</u></p> <p>Cuestiones informativas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patrocinio o mecenazgo - Colaboración con ONG 	<p style="text-align: center;">Recomendable</p> <p style="text-align: center;">Recomendable</p>	<p style="text-align: center;">Necesaria</p> <p style="text-align: center;">Necesaria</p>
<p>Cuestiones Necesarias a Figurar en un Informe de RSC/Sostenibilidad</p>	<p style="text-align: center;">Según los Resultados obtenidos por la muestra selectiva (Bloque 3)</p>	<p style="text-align: center;">Según los Resultados obtenidos por la muestra global (Todos los Bloques)</p>

SIN RESPALDO MAYORITARIO SÓLIDO DE TODOS LOS ENCUESTADOS

H₄ : aceptación (rechazo de H₂ y de H₃)

A) Preguntas sobre cuestiones de presentación formal de la información de RSC

Se concluye que:

- No se considera relevante que las empresas soliciten a los usuarios su opinión (feedback) sobre la información proporcionada por la empresa en su IRSC y por ello carece de sentido hacerlo de una manera u otra (cuestionario cerrado, correo electrónico...), aunque cada empresa podría hacerlo discrecionalmente si lo considerase oportuno.

B) Preguntas sobre cuestiones de contenidos informativos de carácter genérico

Se concluye que:

Los encuestados no consideran relevante la inclusión -dentro del

Discrecional

Discrecional

<p>IRSC- de información sobre las siguientes cuestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declaración sobre Visión, Misión, Valores y Objetivos de la empresa. - Declaración del Código de Gobierno Corporativo que rige en la empresa. - Información sobre la Política de Riesgos seguida por la empresa. - Declaración sobre Premios y Reconocimientos en materia de RSC recibidos por la empresa. - No se alcanza un respaldo mayoritario sólido, ni tampoco suficientemente importante, a la inclusión dentro del Informe de RSC en un apartado especial similar al dedicado a los grupos de interés antes señalados como de inclusión necesaria, por lo que cada empresa podría añadir con carácter discrecional información relativa a cualquier otro grupo de interés que considere conveniente reseñar (p.e. Sector Público, ONG´s) 	<p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p>	<p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p>
--	--	--

<p>Se concluye que sería discrecional presentar información sobre:</p> <p>1. <u>Cuestiones relativas a Accionistas</u></p> <p>Cuestiones informativas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolución de la cotización de la acción - Página web de accionistas - Incentivos de fidelización para los accionistas - Información sobre Gobierno Corporativo (de especial relieve para los accionistas) <p>2. <u>Cuestiones relativas a Clientes</u></p> <p>Cuestiones informativas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicidad y propaganda de los productos y servicios bancarios - Red de oficinas, servicios y autoservicios 	<p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p> <p>Discrecional</p>	<p>Recomendable</p> <p>Discrecional</p> <p>Recomendable</p> <p>Necesaria</p> <p>Discrecional</p> <p>Recomendable</p>
---	---	--

<p>3. <u>Cuestiones relativas a</u> <u>Empleados</u></p> <p>4. <u>Cuestiones relativas a</u> <u>Medioambiente</u></p> <p>5. <u>Cuestiones relativas a</u> <u>Comunidad</u></p> <p>Cuestiones informativas sobre:</p> <p>- Apoyo a partidos políticos</p>	<p>Discrecional</p>	<p>Necesario</p>
--	----------------------------	-------------------------

Como puede observarse, las cuestiones que reciben una determinada calificación (necesaria, recomendable o discrecional), con respecto a las respuestas otorgadas en la encuesta por las entidades que forman la muestra selectiva, reciben en general la misma calificación cuando la referencia se hace sobre el conjunto de la muestra global de todos los grupos, salvo las excepciones que se aprecian en los cuadros anteriores.

- **En cuanto a H₅:** existen relaciones significativas entre determinadas cuestiones reveladas en el Informe de RSC, tomadas como variables explicativas de este fenómeno de la actividad socioeconómica

Para contrastar esta hipótesis hemos las técnicas de investigación social que hemos considerado más adecuadas dentro del planteamiento de nuestra encuesta, partiendo de los resultados obtenidos.

I. ANALISIS BIVARIABLE (TABLAS DE CONTINGENCIA)

Vamos a verificar, a través del análisis bivariado (tablas de contingencia), posibles relaciones entre las variables correspondientes a las preguntas de presentación formal de la información de RSC. A partir del cruce hemos visto la posible asociación de variables aplicando los tests χ^2 de Pearson (determina la existencia o no de asociación) y V de Crammer (determina la intensidad de la asociación). No se tiene en cuenta el test Phi ya que las matrices de las variables a cruzar son mayores de 2x2. El resumen de los tests cruzados puede verse en:

Cuadro 2: Resumen de los cruces de variables: tests χ^2 de Pearson y V de Crammer (V_{cr})²²³

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P12
P1	N.A.	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,430$	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,391$	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,416$	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,404$	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,381$	$\chi^2 = 0,377$ $V_{cr} = *$
P2		N.A.	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,374$	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,509$	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,338$	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,366$	$\chi^2 = 0,359$ $V_{cr} = *$
P3			N.A.	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,493$	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,467$	$\chi^2 = 0,809$ $V_{cr} = *$	$\chi^2 = 0,006$ $V_{cr} = 0,336$
P4				N.A.	$\chi^2 = 0,000$ $V_{cr} = 0,365$	$\chi^2 = 0,002$ $V_{cr} = 0,273$	$\chi^2 = 0,149$ $V_{cr} = *$
P5					N.A.	$\chi^2 = 0,911$ $V_{cr} = *$	$\chi^2 = 0,106$ $V_{cr} = *$
P6						N.A.	$\chi^2 = 0,510$ $V_{cr} = *$
P12							N.A.

Fuente: Elaboración propia

* No es aplicable, puesto que al ser el valor de $\chi^2 > ,05$ para un nivel de significación del 95%, ello indica que no existe relación entre las variables.

223 Los datos se han calculado sobre la muestra total de entidades encuestadas

Los valores de los estadísticos señalados evidencian posibles asociaciones existentes entre variables que tienen un valor de significatividad del estadístico χ^2 inferior a 0.05 (para un nivel de confianza del 95%) y que se han destacado en negritas en la tabla anterior. La intensidad de dichas asociaciones la mide el test V de Crammer que oscila entre cero (no existe asociación) y uno (asociación perfecta). Como se ve en todos los casos los valores son relativamente pequeños (el mayor roza el valor de 0,5), lo que nos permite inferir que no existen asociaciones significativas entre las variables del cuestionario seleccionadas en la tabla.

II. ANALISIS FACTORIAL DE COMPONENTES PRINCIPALES CON ROTACION VARIMAX

Un elemento importante de nuestro análisis es poder identificar aquellas dimensiones informativas que indican mayor grado de utilidad para explicar el fenómeno de RSC de estas entidades. La aplicación de la técnica de análisis factorial resulta adecuada para tal fin. La pregunta batería 10 (a) del cuestionario de las dimensiones informativas más representativas para explicar ese fenómeno en donde las entidades sociales encuestadas han manifestado el grado de utilidad de cada una de esas dimensiones en una escala de utilidad (innecesario, poco útil, útil y muy útil), encaja en la lógica del análisis factorial²²⁴. Este implica la ejecución de las siguientes fases:

1ª) Preparación de las variables: eliminaciones

El análisis factorial es una técnica de reducción de datos, que pretende explicar el funcionamiento de un fenómeno social multivariable a partir de un pequeño número de factores comunes. Así, del conjunto de variables iniciales expresadas en la pregunta se eliminan

224 La metodología del análisis factorial se viene utilizando generalmente en la investigación de la RSC. Por ejemplo: M.C. Déniz & M. K. Cabrera (2005: pp.27ss.).

aquellas que tienen menor número de casos válidos y menor media. Efectuadas dichas eliminaciones queda la selección final de las más significativas mostradas en:

Cuadro 3: Preparación de las variables

Variab les	N	Media	Desv. Típica
[1] Código de Conducta	114	3,3860	,72269
[2] Visión, misión, valores y objetivos	103	2,8835	,88894
[3] Código Corporativo	107	2,7103	,86885
[4] Financiación proyectos (ej: Principios de Ecuador)	104	3,6442	,51986
[5] Cuadro resumen principales indicadores	107	3,4673	,69115
[6] Estrategia, políticas y prácticas de RSC	115	3,4957	,64037
N válido (según lista)	97		

Fuente: Elaboración propia

2ª) Cálculo de la matriz de correlaciones

El análisis factorial requiere conocer las relaciones entre las variables seleccionadas, revelado a través de la matriz de correlaciones, como muestra en:

Cuadro 4: Cálculo de la matriz de correlaciones

	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
[1]	1					
[2]	,613	1				
[3]	,613	,755	1			
[4]	,344	,500	,271	1		
[5]	,596	,626	,549	,610	1	
[6]	,540	,578	,474	,410	,477	1

Fuente: Elaboración propia

En general, las correlaciones son positivas y varias de las marcadas con negrita pueden considerarse intensas, lo que hace inferir que a priori las variables probablemente puedan compartir factores explicativos comunes.

3ª) Contrastación de datos: tests Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett

Para contrastar la adecuación de los datos al análisis factorial se emplean los tests Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)²²⁵ y la prueba de esfericidad de Bartlett²²⁶. Al tener un valor aceptable de KMO (0,813) y rechazar la hipótesis de identidad, ello permite proseguir el análisis factorial. Un análisis similar a KMO, pero tratando cada variable por separado, viene dado en la diagonal principal de la matriz anti-imagen como muestra en:

225 Muestra hasta qué punto las variables comparten factores comunes, examinando las correlaciones existentes entre las variables, y oscila entre cero y uno, habiéndose obtenido en nuestro caso un valor aceptable (0,813).

226 Trata de refutar la hipótesis nula de que la matriz de correlaciones es la matriz identidad (se trata de una matriz que tiene todos ceros excepto la diagonal principal que vale uno), así cuando su nivel de significación sea inferior a 0,05 para un nivel de confianza del 95% la matriz resultante no será la identidad y cuando exceda el 0,05 si resultaría la identidad; en nuestro caso (0,000) es claramente inferior a 0,05 lo que nos permite rechazar la hipótesis de matriz identidad.

Cuadro 5: Cálculo de la matriz anti-imagen

	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
[1]	,877					
[2]		,799				
[3]			,762			
[4]				,714		
[5]					,830	
[6]						,906

Fuente: Elaboración propia

Como se ve, los valores de la diagonal principal claramente exceden de 0,5, lo que permite inferir que todas las variables son relevantes a la hora de realizar el análisis factorial.

4ª) Cálculo de las Comunalidades

A continuación se comenta lo relativo a la comunalidad y es la proporción de varianza de cada variable explicada por el conjunto de factores. El modelo inicial de tantos factores como variables explica el 100% de la varianza de cada variable, por lo que oscila entre cero y uno, mientras que la extracción muestra una cierta proporción de la varianza de cada variable, como se ve en el cuadro de comunalidades:

Cuadro 6: Cálculo de las comunalidades

	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
Inicial	1	1	1	1	1	1
Extracción	,700	,799	,872	,924	,797	,976

Fuente: Elaboración propia

Como los valores resultantes de las comunalidades son altos, encajan bien con nuestra solución factorial, por lo que ninguna variable debe ser eliminada del análisis.

5ª) Cálculo de los autovalores: varianza explicada por cada factor

Los autovalores determinan la proporción de varianza explicada por cada uno de los factores comunes subyacentes a las variables explicativas del fenómeno investigado (en nuestro caso la RSC). Inicialmente se pueden extraer tantos factores como variables, o sea, seis variables con sus respectivas comunalidades y autovalores iniciales. En este caso tomamos tres factores que explican el 84,46% de la varianza.

Cuadro 7: Varianza total explicada (Método de extracción: Análisis de Componentes principales)

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,679	61,322	61,322
2	,831	13,854	75,176
3	,557	9,285	84,461
4	,443	7,385	91,846
5	,294	4,895	96,741
6	,196	3,259	100,000

Fuente: Elaboración propia

Por tal motivo, elegiremos tres factores para explicar los datos de nuestro análisis.

La matriz de componentes muestra qué variable puede ser explicada por cada uno de los componentes, como se muestra en:

Cuadro 8: Matriz de componentes o de coeficientes factoriales

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
[1]	,798	-,250	,023
[2]	,878	-,122	-,110
[3]	,795	-,427	-,242
[4]	,647	,710	-,041
[5]	,824	,258	-,227
[6]	,737	-,035	,658

Fuente: Elaboración propia

El mayor valor para cada uno de los coeficientes factoriales (cargas), muestra cuál de los factores (uno, dos y tres), sirve mejor para explicar el comportamiento de cada una de las variables. En nuestro caso, el primer factor sirve para explicar mejor el comportamiento de todas las variables, excepto “Financiación de Proyectos” que se explica mejor por el segundo factor.

La bondad del ajuste de tres factores requiere la elaboración de la matriz de correlaciones reproducidas:

Cuadro 9: Correlaciones Reproducidas

	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
[1]	,700	-,116	-,116	,006	,009	-,072
[2]	,729	,799	-,022	,014	-,091	-,001
[3]	,735	,777	,872	,050	-,051	,033
[4]	,338	,486	,221	,924	-,115	-,015
[5]	,587	,717	,600	,725	,797	,029
[6]	,612	,579	,441	,425	,448	,976

Fuente: Elaboración propia

Comunalidades

La bondad del ajuste del modelo de los tres factores estará en la existencia de las mínimas desviaciones posibles entre las correlaciones originales entre variables (Cuadro 4) con las correlaciones reproducidas (triángulo inferior Cuadro 9), que se representan en el triángulo superior del Cuadro 9. En este caso, hay 6 residuales mayores que 0,05, lo que implica que la bondad de ajuste del modelo de tres factores es más bien aceptable.

6ª) Rotación VARIMAX

La interpretación del modelo a partir de los pesos obtenidos de las distintas variables en cada factor (Cuadro 8), podría dificultar las conclusiones si las variables tuvieran un peso alto en más de un factor, por lo que resulta útil efectuar una rotación. Para ello se calcula la matriz de componentes rotados aplicando el algoritmo habitual de rotación VARIMAX:

Cuadro 10 Matriz de Componentes rotados

	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]
Factor 1	,718	,760	,916	,107	,558	,308
Factor 2	,198	,372	,100	,934	,684	,223
Factor 3	,380	,287	,150	,201	,136	,912

Fuente: Elaboración propia

Interpretación de los Factores: Dimensión subyacente

Factor 1 = Dimensión Cultura y Gobierno de la Empresa (ver variables [1], [2] y [3] del Cuadro 3)

Factor 2 = Dimensión Operacional de la Empresa (ver variables [4] y [5] del Cuadro 3)

Factor 3 = Dimensión Directiva (*management*) de la Empresa (ver variable [6] del Cuadro 3)

Esto vendría a indicar que la orientación que toma cada empresa en comportamiento socialmente responsable procede de la cultura que el líder de la organización quiere implantar como eje de la actuación. Es decir, depende de su grado de inclinación hacia este prototipo de comportamiento (económico/social/ambiental) plasmado en la definición de su declaración de Visión, Misión, Valores y Objetivos y en su incorporación al Código de conducta ético que declara asumir la empresa.

Después, esa cultura de RSC se concreta en su operatoria de negocio, en donde figuran como exponentes destacados el cumplimiento de criterios sociales y ambientales, de la financiación de los grandes proyectos de inversión que financian la banca y como expresión de síntesis de sus actuaciones de RSC en la batería de indicadores socioambientales que resumen el comportamiento efectivo (económico, social y ambiental) de sus prácticas de negocio.

Finalmente, la dimensión directiva (*management*) de la empresa en favor de la incorporación de las actuaciones de RSC/Sostenibilidad dentro de las estructuras de gobierno corporativo (p.e. existencia dentro del Consejo de Administración de un Comité específico o consejero responsable de estas actuaciones), o la creación de un Departamento específico de RSC dentro del organigrama empresarial, la inclusión de la RSC en los programas de dirección y gestión, o sea, en su estrategia, políticas y prácticas de negocio (p.e. la inclusión de los riesgos no solamente económicos sino también sociales y ambientales), e incluso el reconocimiento externo de sus prácticas responsables (premios y reconocimientos), todo lo cual constituye un factor explicativo verosímil del comportamiento empresarial.

CAPITULO 7. PROPUESTA DE UN MODELO NORMALIZADO DE INFORME DE RSC PARA LAS ENTIDADES BANCARIAS EN LA UNIÓN EUROPEA

1. INTRODUCCIÓN

En el Capítulo 1.3.8. “Exteriorización de las actuaciones de RSC”, señalamos la importancia de que las empresas informasen públicamente de sus actuaciones y resultados de su desempeño. Obviamente la forma más formalizada de revelar el comportamiento de RSC/Sostenibilidad es a través de un Informe periódico. También indicábamos allí la necesidad de que el Informe tuviese una estructura, contenidos y terminología comunes, para ser utilizable por todas las entidades, al menos las de un mismo entorno y sector de actividad, con el fin de favorecer la comprensión y la comparabilidad de la información.

Cuando hablamos de la conveniencia de establecer un modelo normalizado de Informe, nos referimos a un modelo-marco de mínimos comunes. Cada entidad podría voluntariamente ir

más allá de esos contenidos mínimos y también podría utilizar la forma que considere adecuada para expresarlos(a través de descripciones de las cuestiones, a través de cuadros numéricos de datos, o bien mezclando las dos fórmulas). Lo importante es que se respeten los apartados del Índice del modelo-normalizado y a ser posible su orden de aparición, y también que la revelación informativa sea significativa y fiable.

Es también importante quién debe asumir la responsabilidad de definir este modelo-normalizado, para un Informe que es de carácter voluntario, como son también las actuaciones de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias. Nosotros entendemos que debería corresponder a los órganos de la UE que vienen encargándose de los asuntos de la RSC/Sostenibilidad y en particular a la Comisión. Este órgano ha impulsado la RSC, como se ha plasmado en los diferentes pronunciamientos de UE en los últimos años. En efecto, definir un modelo-marco de Informe, primero general y luego adaptado a distintos sectores de actividad, podría representar un servicio útil para el avance de este comportamiento empresarial en la sociedad actual, donde los planteamientos de responsabilidad social y de sostenibilidad están adquiriendo gran auge y una enorme fuerza persuasiva.

Nuestro objetivo al realizar una propuesta de Informe normalizado de RSC/Sostenibilidad es poner a disposición de los estudiosos de este nuevo paradigma del comportamiento empresarial, una herramienta de trabajo más sobre una cuestión sobre la que tendrá que pronunciarse el órgano oficial de la UE.

2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION PARA LA PROPUESTA DE UN INFORME NORMALIZADO

En este capítulo sintetizamos los resultados de nuestra investigación. Se parte de una serie de premisas básicas que vienen a ser los cimientos de nuestra investigación para formular nuestra propuesta de un Informe de RSC/Sostenibilidad para las entidades bancarias de la UE.

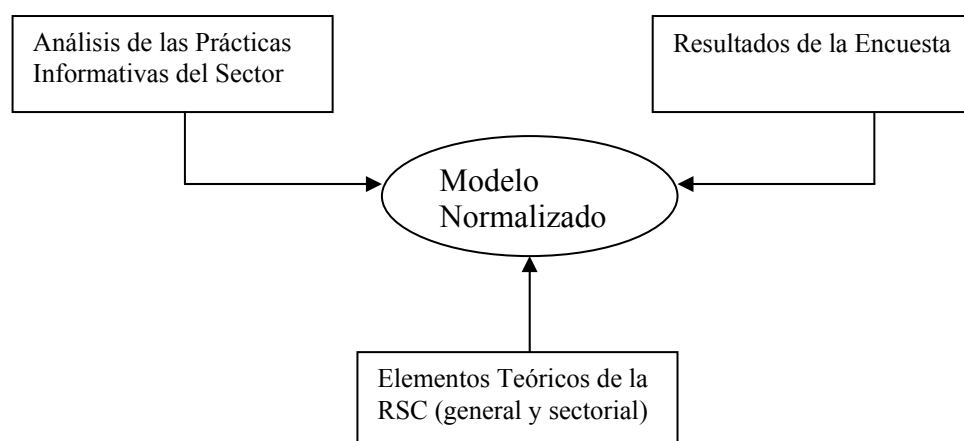
Para alcanzar este fin, partimos de tres “polos” informativos:

(a) Elementos teóricos de la RSC (general y sectorial): tratados en los primeros cuatro capítulos de esta investigación.

(b) Análisis de las prácticas informativas del sector: desarrollado en el Capítulo 5.

(c) Resultados e inferencias a partir de la Encuesta de opinión dirigida a los principales grupos de interés y otros núcleos expertos en la RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias: desarrollado en el Capítulo 6.

Nuestra propuesta del modelo normalizado mínimo es el resultado de combinar los tres polos informativos indicados, como puede verse en el siguiente esquema:



Partimos, pues, de tres premisas básicas:

Primera Premisa: Se parte de que las grandes empresas de cualquier sector deben presentar un Informe en el que muestren sus actuaciones de RSC/Sostenibilidad:

- El auge que tiene en el campo teórico y en el institucional todo lo relacionado con la RSC/Sostenibilidad de las empresas es un argumento que muestra la necesidad de que las

empresas de cierta dimensión rindan cuentas ante la colectividad de sus actividades en esta materia.

- Por otra parte, la proliferación cada vez mayor de informes de empresas de cualquier sector, en donde dan cuenta periódica de sus actuaciones, es otro argumento de la utilidad que tiene para los distintos grupos de interés y núcleos de expertos conocer las actuaciones de las empresas en este nuevo espacio.

- Nos interesaba asimismo conocer la opinión de los usuarios y otros núcleos expertos sobre el carácter que debería tener la información de RSC/Sostenibilidad. Para ello hemos incorporado una pregunta específica en nuestro cuestionario con estas alternativas: presentación obligatoria, voluntaria, ciertas cuestiones mínimas obligatorias y otras voluntarias.

Segunda Premisa: Se parte de que los usuarios y demás núcleos expertos consideran útil la información de RSC/Sostenibilidad.

- Para conocer cuál era el grado de utilidad que se concedía a esta información, en nuestro cuestionario solicitamos la opinión de una muestra representativa de usuarios (grupos de interés relacionados con la actividad de las entidades bancarias) y expertos, sobre el grado de utilidad de la información de RSC/Sostenibilidad, con esta escala (muy útil, útil, poco útil o innecesaria). Las respuestas recibidas otorgan un respaldo mayoritario sólido a la consideración de información muy útil y aproximadamente un 80% de las respuestas recibidas para el agregado de información muy útil y útil, lo cual corrobora la utilidad que la información de RSC de las entidades bancarias reviste para los usuarios naturales de esta y otros núcleos interesados.

Tercera Premisa: Se parte de que es conveniente presentar la información de RSC/Sostenibilidad con un modelo normalizado.

- En el plano teórico es fácil defender la necesidad de contar con un esquema normalizado para que las entidades bancarias puedan rendir cuentas sobre sus actuaciones de RSC/Sostenibilidad. De lo contrario la comprensión de los informes y, sobre todo, su comparabilidad resultaría muy difícil. La propia lectura que hemos realizado de los informes reales de RSC de las entidades tomadas como muestra, nos ha confirmado esta opinión, ya que ha sido una actividad compleja por no tener un modelo estandarizado.

- Además, las respuestas de los encuestados a una pregunta que realizamos en este sentido, nos confirmó de una manera muy clara la necesidad de contar con un modelo normalizado de Informe de RSC/Sostenibilidad, ya que esta pregunta recibió una contestación afirmativa casi unánime.

Después de haber tratado estos aspectos, pasamos a tratar aspectos concretos sobre la configuración del Informe normalizado que proponemos.

(A) Cuestiones de carácter formal

1) Presentación periódica de la información (cualitativa y cuantitativa).

Constituye una práctica generalizada por parte de todas las entidades bancarias que hemos tomado como muestra. De hecho, presentan esta información de modo voluntario, ya que no existe ninguna disposición legal que les obligue a hacerlo.

Los resultados obtenidos para la primera pregunta del cuestionario, en donde se pide opinión sobre este punto, otorgan un respaldo no mayoritario, pero sí lo suficientemente importante como para hacer recomendable, como mínimo, la presentación periódica de esta información por parte de las entidades bancarias.

Se puede observar que hay una especie de contradicción entre la práctica bancaria (todas o casi todas las entidades presentan información periódica) y los resultados de la encuesta, donde sólo

se aprecia un respaldo suficientemente importante. En realidad ésta es poco relevante, pues las empresas presentan información periódica voluntariamente, y con esta actuación ya la han convertido en una práctica necesaria.

Nuestra opinión, por ello, es que todas las entidades bancarias deberían seguir presentando (como hacen de hecho) un informe periódico de RSC/Sostenibilidad, sobre todo porque, si alguna entidad deja de hacerlo se pondría en desventaja frente a la mayoría que sí lo presenta.

2) Forma de presentar la información (cualitativa y cuantitativa)

En la encuesta se planteaban tres alternativas posibles a valorar por parte de los encuestados: a) hacerlo en un documento separado, dedicado exclusivamente a mostrar información sobre las actividades de RSC/Sostenibilidad de la entidad; b) hacerlo dentro del Informe Financiero Anual, como un capítulo de éste; c) hacerlo de cualquiera de las dos maneras, a voluntad de cada entidad informante.

Los resultados de la información real de RSC/Sostenibilidad presentada por las 51 entidades analizadas en nuestra muestra (Capítulo 5) permiten observar que:

- (a) hay una tendencia mayoritaria a mostrar esta información en un documento separado, dedicado a recoger exclusivamente esta información (80% en la MG y 90% en la MS).
- (b) hay unas pocas entidades que se inclinan por incluirla dentro del Informe Financiero Anual, normalmente como un capítulo más del Informe, que permita verlo como materia informativa diferente de la Información Financiera propiamente dicha (lo hacen 8 entidades bancarias, normalmente de tamaño medio, seguramente para ahorrar costes de información).
- (c) hay sólo dos entidades que la ponen en más de un documento separado, por lo que no es más que una anécdota.

Las respuestas recibidas sobre esta pregunta en la encuesta se inclinan por la presentación en un documento exclusivo de RSC/Sostenibilidad, aunque de manera menos clara que lo que muestran las prácticas reales de las entidades bancarias. Hay opiniones minoritarias en la encuesta que se inclinan por hacerlo como un capítulo separado dentro del Informe Financiero

Anual, seguramente porque dentro de las opiniones recibidas hay algunas que no representan las perspectivas de las entidades bancarias de gran tamaño.

Nuestra opinión es que habría que apostar por la fórmula más utilizada, tanto por las prácticas informativas reales, como por las opiniones de los diversos grupos encuestados. Esto es, nos inclinamos por presentar la información de RSC/Sostenibilidad en un documento separado.

Ahora bien, como esta fórmula tiene, según se ha dicho ya, mayores costes que la de hacerlo como un apartado más del Informe Financiero Anual, podría aceptarse esta segunda fórmula de presentación, pero sólo para las entidades bancarias de tamaño menor, y sólo estableciendo la condición de que el apartado sobre información de RSC/Sostenibilidad figure al final del documento, separado de los apartados de Información Financiera.

3) Modo o soporte de la Información de RSC/Sostenibilidad:

Las entidades bancarias de la muestra utilizan, como se ha dicho, el soporte informático, fundamentalmente la página web de la empresa y otros soportes (CD o DVD). Muchas entidades emplean también el soporte papel, aunque hoy en claro retroceso.

Los resultados de la encuesta respecto a esta cuestión se inclinan mayoritariamente a que las empresas elijan a su voluntad de cualquiera de estas maneras (papel o página web).

El avance informático hace que el Informe deba estar presente obligatoriamente en la página web de cada empresa. Esto tiene la ventaja del acceso directo, entre otras. De hecho, ya existen bases de datos gratuitas (ej: www.corporateregister.com) en las que se acumulan los Informes de RSC/Sostenibilidad de las empresas más relevantes de distintos sectores a escala mundial, facilitando el acceso por parte de cualquier usuario a los Informes.

4) Alcance del Informe (individual o de grupo):

Los informes de las entidades de nuestra muestra señalan que la mayoría se inclina por presentar la información referida al grupo de sociedades (76% del total de las entidades).

En cuanto a las respuestas recibidas a nuestra encuesta, alrededor del 50% manifiesta que la información debería referirse al grupo de sociedades. Sin embargo, otro importante porcentaje (35,21%) se inclina por hacerlo a nivel de la sociedad matriz, que ofrece la información. Por esta razón, de acuerdo con nuestros criterios, se presentaría la información a nivel del grupo de sociedades sólo con carácter recomendable.

Sin embargo, aunque teóricamente debería darse información del grupo de sociedades, en la práctica una información buena de un grupo bancario en el que existe una empresa matriz como cabeza de un conjunto de filiales exigiría una especie de consolidación de las actividades de RSC de todas las sociedades dependientes. Pero esto no se puede hacer por la multitud y heterogeneidad de las empresas filiales. Por eso, aunque es frecuente que los grandes bancos al presentar sus Informes de RSC/Sostenibilidad los titulen del Grupo X, sin embargo esta información sólo recoge las actividades que desarrolla la matriz.

En resumen, entendemos que cada entidad bancaria debería incorporar información de RSC/Sostenibilidad sobre la entidad dominante, aunque titule al documento “Informe de RSC del Grupo....”.

5) Verificación del Informe

Los informes de las entidades nos muestran que algo más de la mitad someten sus documentos de RSC/Sostenibilidad a verificación externa independiente. Este porcentaje es algo mayor en las entidades de mayor tamaño. Por lo tanto, desde esta perspectiva, no se puede decidir si hay que verificar o no con carácter necesario los informes de RSC/Sostenibilidad.

Los resultados de la encuesta permiten observar que hay un respaldo mayoritario a la alternativa de que no es preciso que esta información sea verificada por expertos

independientes, aunque también existe un porcentaje que se inclina por la verificación externa independiente.

En el plano teórico, entendemos que al ser la información de RSC/Sostenibilidad de tipo voluntario, no tendría sentido exigir que tuviera que ser necesariamente “asegurada” por un experto independiente, aunque eso evidentemente le diese más garantías de fiabilidad.

Nuestra posición es que cada empresa decida libremente si su Informe debe ser verificado o no. Parece evidente que si la presentación de los Informes de RSC/Sostenibilidad es voluntaria para las empresas, también tendría que serlo la decisión de someter sus Informes a verificación externa independiente.

Aparte de ello, hay que tener en cuenta el coste más bien alto que implica realizar un dictamen de “aseguramiento” del Informe y también hay que tener presente que lo manifestado en ellos no implica crear derechos contractuales a favor de terceros, como ya se ha señalado. Son, pues, argumentos que van en la línea de no exigir la verificación independiente para este tipo de información.

6) Periodicidad del Informe

Las prácticas informativas seguidas por las entidades muestran de forma muy clara, salvo en dos casos entre 50, la presentación con periodicidad anual de la información pública sobre las actividades de RSC/Sostenibilidad. Los dos casos excepcionales se refieren a dos entidades alemanas que prefieren hacerlo una cada tres años y otra con carácter bianual.

Los resultados de la encuesta sobre esta cuestión dan prácticamente el mismo apoyo a la presentación con periodicidad anual de estos documentos.

Evidentemente, eso para nosotros indica que la presentación de esta información debería realizarse por todas las entidades bancarias europeas con periodicidad anual.

7) Denominación del documento RSC/Sostenibilidad

La primera cuestión que llama la atención al mirar un Informe de RSC/Sostenibilidad es que no hay acuerdo en el nombre del documento. Pero hay dos denominaciones generales predominantes: (a) responsabilidad social y (b) sostenibilidad o desarrollo sostenible.

Las denominaciones más concretas se inclinan hacia una de estas dos (“Informe de responsabilidad social corporativa”, ... o bien, si predomina la idea de “sostenibilidad”: “Informe de desarrollo sostenible”...). Incluso hay opiniones que defienden las dos (“Informe de RSC y de Sostenibilidad”...). Se nota sin embargo que hay una cierta tendencia a favor de destacar la idea del “desarrollo sostenible” de las empresas²²⁷.

Los Informes de las entidades de la muestra ponen de manifiesto una lista de denominaciones bastante amplia en torno a estas dos ideas-patrón (ver Capítulo 5). Respecto a variantes sobre Responsabilidad Social se computan 34 de los 50 Informes revisados y 14 respecto a variantes de la denominación Desarrollo Sostenible o Sostenibilidad.

Los resultados de la encuesta a una pregunta del cuestionario en la que se pide una valoración en una escala cardinal de mayor a menor puntuación (de 5 a 1 punto) dan los siguientes datos con respecto a una serie de denominaciones alternativas:

²²⁷ Las instituciones reguladoras también han contribuido, a respaldar una denominación u otra. Por ejemplo, la Global Reporting Initiative (GRI), de gran influencia, se inclina por la denominación Sustainability Report, que se ha traducido al castellano por Memoria de Sostenibilidad.

Puntuación (x_i) \ Casos (q_i)	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	TOTAL
	q_{i1}	q_{i2}	q_{i3}	q_{i4}	q_{i5}	$\sum q_i$
5	70	25	17	4	2	118
4	22	36	30	12	0	100
3	14	22	27	26	0	89
2	5	16	11	17	0	39
1	0	2	12	15	3	32
NC = 0	12	22	26	49	118	227
Total	123	123	123	123	123	X
Valor Medio	4,41	3,65	3,29	2,63	2,60	N.A.
S_x (Desviación Típica)	0,87	1,08	1,24	1,14	2,19	N.A.

Observaciones:

[1] Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

[2] Memoria de Sostenibilidad

[3] Informe de RSC y de Sostenibilidad

[4] Informe Social y Ambiental

[5] Otros (especificar)

Se observa, pues, que los encuestados se inclinan preferentemente por la denominación “Informe de RSC”, puesto que su valor medio es mayor que el de las restantes opciones y su desviación típica inferior. Pero también puede observarse una valoración importante de la denominación “Memoria de Sostenibilidad”, de modo que se vuelven a encontrar las dos ideas generales: RSC y Sostenibilidad. Incluso vemos también que la denominación que incluye las dos (Informe de RSC y de Sostenibilidad), también recibe cierto respaldo.

Por otra parte, a lo largo del tiempo, se aprecia una inclinación cada vez mayor hacia la idea de Sostenibilidad o Desarrollo Sostenible. Por esta razón nosotros recomendamos que el nombre del documento recoja las dos ideas, con la denominación de Informe de Responsabilidad Social Corporativa y de Sostenibilidad (Corporate Social Responsibility & Sustainability Report).

Queremos señalar que la reciente corriente norteamericana empieza a hablar del término “Corporate Citizenship Report”, pero esta corriente todavía no ha eliminado la denominación clásica de CSR Report o Sustainability Report, al menos en Europa, por lo que mantenemos la denominación señalada.

8) Demanda de opinión a los usuarios (*feedback*)

Los Informes de las entidades muestran mayoritariamente que no se solicita opinión sobre sus contenidos. Tan sólo 7 de las 50 entidades solicitan a los destinatarios sobre el Informe su opinión o sus sugerencias. Por lo tanto, parece que las entidades no consideran útil este tipo de solicitud.

Los resultados de la encuesta van en una línea similar. Solo 2/3 de los encuestados responden a esta cuestión y lo hacen señalando que es relevante, pero en un porcentaje poco significativo.

En consecuencia, se trata de un asunto que debe quedar a la libre decisión de cada empresa, sin que forme parte del esquema de normalización.

9) Cobertura de los impactos

En el aspecto teórico, hay dudas sobre si la información de RSC/Sostenibilidad de la banca debe limitarse a describir los impactos directos (económicos, sociales y ambientales, derivados del funcionamiento de negocio) o si también debe dar cuenta de los impactos indirectos (que generan las empresas financiadas por la banca). Teóricamente la información de los dos impactos directos e indirectos es deseable. Pero, en términos reales, resulta muy difícil que los

grandes bancos puedan informar de los impactos indirectos derivados de los múltiples proyectos que financian. Hay que recordar que, excepcionalmente, para los grandes proyectos de inversión, existe el compromiso de tener en cuenta estos impactos (Principios de Ecuador).

Los informes presentados por las entidades más del 80% ofrecen una información de impactos directos. Pero es curioso que aproximadamente la mitad de estos Informes también mencionan los impactos indirectos. Ahora bien, se observa que esta información es superficial (como es lógico, por las dificultades prácticas señaladas). Lo más concreto que hemos podido ver se refiere a los grandes proyectos de financiación (*project finance*), que quedan dentro de los “Principios de Ecuador”.

Las respuestas de los encuestados sobre la pregunta ofrecen unos resultados curiosos: algo más del 90% consideran que es una cuestión suficientemente significativa. Además, resulta llamativo que, de ese porcentaje, a su vez, más del 90% se inclinan por exigir información sobre impactos directos e indirectos (a pesar de las dificultades de estos últimos, ya mencionadas).

Nuestra opinión es que debe exigirse lo que es factible: la presentación de información sobre los impactos directos. Los indirectos sólo deberían incorporarse cuando lo exija la ley, cuando se trate de contratos obligatorios (*project finance*) o cuando la entidad adopte los Principios de Ecuador.

10) Otras cuestiones formales

- Lema complementario de la denominación general del documento (Eslogan):

Se observa que en los Informes suele aparecer, después del nombre del documento, un eslogan que indica la inclinación que tiene la entidad en materia de RSC/Sostenibilidad (ver Cuadro 2 “Denominación del Documento o del Bloque de Información sobre RSC” del Anexo del Capítulo 5).

Por nuestra parte creemos que no hay que entrar en estas cuestiones. La normalización debe limitarse al título general del documento, dejando a voluntad de cada empresa el utilizar o no un lema.

- Representación simbólica de la portada:

También se observan en la portada del documento de RSC, una amplia serie de variantes. Así hay entidades que muestran una portada neutra, sin ningún tipo de relación con el mundo de la RSC/Sostenibilidad. Pero son más frecuentes las entidades bancarias que ofrecen una portada con dibujos o fotografías que ofrecen una interpretación simbólica sobre aspectos concretos de RSC (p.e: dibujos relacionados con la conservación ambiental, conciliación vida laboral y familiar....). (Ver Cuadro 23 “Interpretación simbólica en materia de RSC sobre los dibujos de portada de los informes” del Anexo del Capítulo 5).

La normalización del modelo de RSC/Sostenibilidad no debe entrar en estas cuestiones que son totalmente libres para cada entidad.

- Tamaño del documento:

Son también grandes las diferencias de extensión del Informe (Ver Cuadro 3 “Tamaño del informe o de la información sobre RSC” del Anexo del Capítulo 5). Sin embargo, se observa en los últimos años una tendencia a reducir el tamaño del documento, buscando unos documentos manejables que faciliten el acceso a la información por parte de los usuarios.

La normalización del documento no puede entrar tampoco en este detalle, que pertenece a la decisión de cada entidad.

(B) Cuestiones de contenido: **mínimos comunes** en el documento **normalizado** de RSC/Sostenibilidad

1) Perfil de Información: datos de la entidad:

Los Informes muestran que una gran parte de las entidades (76% de la MG y 86% en la MS) incorporan un apartado con los datos fundamentales de la entidad.

Los resultados de la encuesta muestran que los encuestados consideran que es ésta una suficientemente significativa, que es necesario incluir.

Desde el punto de vista teórico parece lógico que en el documento se muestre un apartado con los datos básicos de la entidad, que se suelen llamar “perfil de la entidad”²²⁸. Aparecerán lógicamente al comienzo del documento, después de la carta de presentación, firmada normalmente por el presidente

Por nuestra parte, los datos concretos a mostrar podrían partir de los que señalan las Guías de Información sobre Sostenibilidad 2006 de la GRI., aunque adaptándolos a las particularidades de las entidades bancarias:

1. Nombre de la empresa
2. Marcas, productos y/o servicios principales de la empresa, con indicación de la naturaleza y el papel que cumple al suministrar esos productos y servicios..
3. Descripción general de la estructura de la empresa reseñando sus principales divisiones, empresas del grupo, asociadas y multigrupo.
4. Lugar donde radica la sede central de la entidad
5. Países en los que opera y donde desarrolla principalmente sus negocios o los que tienen una especial importancia en cuanto a asuntos de sostenibilidad tratados en el Informe.
6. Forma social y naturaleza de la propiedad.
7. Principales áreas de mercado cubiertas, incluyendo desglose geográfico e identificación genérica de los principales sectores a los que sirve, así como las clases de clientes con los que trabaja o sirve,
8. Datos del tamaño de la empresa:
 - Número de empleados
 - Cifra de negocios o de ingresos de explotación
 - Cifra total de recursos financieros, desglosada en capitales propios y capitales ajenos
 - Volumen de servicios prestados

228 Ver, por ejemplo, el modelo de contenidos normalizados propuesto por G3 GRI. Parte 2, Punto 2. Organizational Profile.

- Otros datos de aportación voluntaria:
 - Activos totales
 - Desglose de la propiedad de la empresa, indicando los principales accionistas
 - Desglose de las cifras de ingresos, de costes y del número de empleados, por países que aportan a la empresa como mínimo un 5% de la cifra total de sus negocios.
- 9. Cambios significativos ocurridos durante el ejercicio al que se refiere el Informe con respecto al tamaño de la empresa, estructura o propiedad, incluyendo datos sobre:
 - Sobre localización, sobre actividades, apertura de nuevos establecimientos, cierres, expansiones....
 - Sobre cuotas de propiedad, cambios en las actividades del negocio.
- 10. Premios recibidos durante el ejercicio

2) Código de Conducta Ética

Las empresas no están obligadas a disponer ni a revelar un código de conducta ética en sus prácticas de negocio. Sin embargo, en la gestión moderna empieza a ser corriente que cada empresa formule un conjunto de prácticas de comportamiento ético, socialmente responsable y que éste sea conocido por el gran público. Algunas entidades ofrecen a través de Internet este tipo de código, por lo general poco detallado.

Los Informes revelan un panorama insuficiente, ya que prácticamente la mitad no incorpora ninguna referencia al Código de Conducta Ética. De la otra mitad, sólo un 18% de las entidades incorporan una declaración suficiente, mientras que el 36% restante hacen una declaración incompleta.

Los resultados de la encuesta muestran que la declaración de un código de conducta es de gran utilidad para los usuarios (aproximadamente el 90% así lo manifiestan).

En nuestra opinión, el Informe es el lugar adecuado para dar a conocer el código de prácticas éticas. Entendemos que debería aparecer, en el Informe normalizado, una versión reducida de los contenidos básicos del Código de Conducta Ética.

3) Visión, misión, valores y objetivos de la entidad

En la teoría moderna de la Dirección Estratégica de la gran empresa se señala que la organización debe saber lo que quiere ser y hacer a largo plazo, y si es conveniente cambiar lo que está haciendo en el presente. Eso implica definir la visión, misión, valores y objetivos de la entidad en su proyección hacia el futuro²²⁹. Todo este compromiso con la sociedad debe ser revelado en el Informe de RSC/Sostenibilidad.

Los Informes de las entidades revelan que este tema se incluye en un 40% de las entidades de una manera clara. El 20% hacen una alusión insuficiente y el otro 40% no trata esta cuestión, seguramente por ser todavía poco conocida en el mundo empresarial.

Los resultados de la encuesta muestran que no se considera una cuestión suficientemente significativa. De hecho, hay un alto porcentaje de no contestación a esta pregunta. Por otra parte, las contestaciones recibidas no alcanzan el nivel exigido para ser considerada una cuestión ni necesaria ni recomendable para ser declarada.

En nuestra opinión se trata de un aspecto importante que va adquiriendo presencia en la Dirección Estratégica de las grandes compañías y en los informes que presentan las entidades bancarias. Por eso, consideramos que debe aparecer dentro del Informe normalizado de RSC/Sostenibilidad, un apartado sobre Visión, Misión, Valores y Objetivos.

4) Código de Gobierno Corporativo de la entidad

En la doctrina económica y jurídica se trata ampliamente del sistema de gobierno de las grandes empresas, sobre todo, de las cotizadas, lo que se denomina Código de Buen Gobierno Corporativo. De hecho, hay países como España que han establecido con carácter obligatorio la presentación de un Informe Anual de Gobierno Corporativo ajustado al código de la CNMV²³⁰. La información sobre Gobierno Corporativo es un elemento que refleja su RSC.

229 Estos planteamientos pueden verse en Asociación. AECA. 9. (1999).

230 Ver Comisión (CNMV) (2006).

Los Informes presentados por las entidades nos proporcionan información en dos niveles: sobre Estructura y Composición, y sobre Normas de Funcionamiento de los diferentes órganos y comisiones. En general son más las entidades bancarias que incorporan información sobre Estructura y Composición del Gobierno Corporativo (60%) que las que lo hacen sobre Normas de Funcionamiento (~ 45%) y menos aún las que aportan información sobre ambas cuestiones (~ 25%).

Las respuestas de la encuesta indican que aún siendo considerada una cuestión suficientemente significativa por el número de respuestas recibidas, sin embargo el nivel de utilidad que le conceden a esta información no llega a la categoría de “respaldo mayoritario sólido”, ni tampoco a la de “condición suficientemente importante”. Por ello, de acuerdo con nuestro baremo, aparentemente tendría que ser considerada cuestión de declaración voluntaria.

En nuestra opinión hay que establecer una diferencia entre la declaración sobre Estructura y Composición del Gobierno Corporativo de la entidad bancaria, que consideramos necesario incorporar al Informe normalizado de RSC/Sostenibilidad y, por otra parte, la declaración sobre Normas de Funcionamiento de los diferentes órganos y comisiones que forman el Gobierno de la entidad. Este último aspecto nos parece que no es necesario exponerlo en el Informe, sino que debe ser una cuestión voluntaria de cada entidad.

5) Cumplimiento de disposiciones legales y regulatorias y sobre prácticas éticas del negocio bancario

Desde la perspectiva teórica, es obvio que las entidades bancarias deben ajustarse estrictamente a las disposiciones legales. Pero, además, la actuación de estas entidades debería ir, más allá de la ley, hacia un comportamiento ético, de acuerdo con los valores de la sociedad. En esta línea es importante contar con un sistema de control interno que permita detectar posibles incumplimientos de las normas legales en las operaciones de negocio, o para poder cooperar con las autoridades públicas, denunciando prácticas ilícitas (blanqueo de capitales, etc.). De ahí que la doctrina sobre el tema indique que resulta conveniente que en el Informe aparezca un apartado sobre estas cuestiones.

Los informes publicados por las entidades bancarias muestran que la mayoría de ellas dedican un apartado de su Informe a dar cuenta sobre cumplimiento y transparencia informativa, y sobre prácticas éticas, incluso descendiendo a cuestiones concretas (blanqueo de capitales, narcotráfico, terrorismo, paraísos fiscales...) ²³¹.

La respuesta recibida a nuestra encuesta sobre el grado de utilidad de esta información muestra un respaldo mayoritario muy sólido a esta cuestión, por lo que, en opinión de los encuestados debería aparecer en el Informe.

Nuestra posición, de acuerdo con todo ello, es considerar que este punto debería ser incorporado necesariamente a la propuesta de un esquema normalizado de RSC/Sostenibilidad para cada una de las entidades bancarias europeas. Los aspectos específicos que debería contener, como mínimo, serían: (a) un apartado dedicado a señalar el cumplimiento de las disposiciones legales y de las establecidas voluntariamente por la entidad; (b). otro apartado para informar sobre el control interno que utiliza para el cumplimiento de estos deberes y (c) otro apartado para revelar posibles situaciones irregulares detectadas por los servicios internos de la entidad.

6) Declaración sobre estrategias, políticas y prácticas

Los estudios teóricos sobre RSC/Sostenibilidad insisten en que las actuaciones de la empresa moderna no deben ser puntuales, sino que deben formar parte de la estrategia general de la empresa. Así, las políticas y prácticas de RSC/Sostenibilidad deben formar parte de los procesos de planificación empresarial orientados a objetivos concretos (económicos, sociales y ambientales), con asignación de los recursos necesarios. Además, las tareas de ejecución, seguimiento y control de estas actividades deben encomendarse a un departamento especializado de la empresa.

231 Ver Cuadro 13 “Cumplimiento de disposiciones legales y transparencia informativa sobre prácticas éticas de negocio”

Los Informes presentados por las entidades bancarias en su mayoría aportan información sobre este aspecto. Sin embargo, el nivel de detalle en unos informes y otros es dispar, aunque muchas entidades suelen hacer una presentación informativa suficiente.

Las respuestas recibidas a nuestra encuesta sobre la utilidad de esta cuestión, muestran que se responde por una amplísima mayoría de los encuestados. Además recibe un “respaldo mayoritario sólido” a su presencia necesaria dentro de los Informes de las entidades bancarias, pues se considera que es de gran utilidad.

Por todo ello, entendemos que esta cuestión debería formar parte del modelo normalizado de Informe de estas entidades. La manera adecuada de presentarla sería en un cuadro que sintetizase la estrategia que adopta la empresa sobre RSC/Sostenibilidad, los programas en que se concreta y las principales políticas sobre los programas en ejecución. De hecho, ya hemos observado que esta fórmula adecuada aparece en varios Informes de las entidades.

7) Declaración sobre actividades vigentes: logros y objetivos pendientes

Se trata de un aspecto concreto de la información sobre las estrategias, políticas y prácticas. De hecho, parece lógico que las empresas ofrezcan también información sobre el desempeño de su actividad en el ejercicio y también sobre los objetivos pendientes de realizar en los distintos programas en marcha de RSC/Sostenibilidad. Su oportunidad informativa es clara por ser un complemento del punto anterior.

Los Informes de las entidades ofrecen con bastante frecuencia información sobre esta cuestión, de una manera similar en términos porcentuales (70% MG y ~80% MS) a la existente para el punto anterior.

Asimismo, los resultados de la encuesta otorgan un “respaldo mayoritario sólido” a la utilidad de esta información. De hecho, se acerca prácticamente a la unanimidad de los encuestados.

En consecuencia, esta información debería estar presente dentro de una propuesta normalizada de Informes de RSC/Sostenibilidad para el sector banca europea. En muchos informes de las entidades bancarias hemos visto un formato adecuado que, en nuestra opinión es el que debe mantenerse. Consiste en un cuadro de síntesis en el que se señalan los proyectos en marcha, los logros alcanzados durante el ejercicio y una referencia breve a la porción pendiente de ejecutar en los ejercicios siguientes.

8) Declaración sobre política de riesgos

Desde el punto de vista teórico, resulta obvio que, en la actuación de las entidades bancarias, es esencial la política de riesgos que adoptan junto con los controles establecidos para sus operaciones de activo y de pasivo. Hablando en concreto de responsabilidad social, parece incuestionable que se asigne un apartado concreto del Informe de RSC/Sostenibilidad para revelar los aspectos generales de la política de riesgos que tiene establecidos la entidad bancaria.

Ahora bien, aquí nos referimos exclusivamente a los riesgos de las operaciones habituales de de la banca, que incluyen riesgos financieros (crédito, tipo de interés, tipo de cambio, precio/mercado, liquidez, riesgo/país...) y riesgos no financieros, como el reputacional de la entidad. Se dejan fuera otros riesgos como, por ejemplo, los laborales de su plantilla de personal y los ambientales, ya que podrían aparecer en los apartados generales del Informe correspondientes a esos grupos de interés (empleados o medio ambiente por ejemplo).

En los Informes actuales, sin embargo, no está generalizada esta información. De hecho, son todavía más las entidades bancarias que no declaran nada al respecto (~ 55%). Las que declaran suelen ofrecer una declaración muy superficial sobre su imagen social y otros aspectos generales, aunque también hay ejemplos en los que se da información sobre riesgos concretos, de naturaleza financiera. Así, los riesgos sobre los que se informa con más frecuencia son: riesgo de crédito, riesgo de precio/mercado, riesgo reputacional y riesgo operacional.

En los resultados de la encuesta, las respuestas recibidas no otorgan un respaldo mayoritario sólido para considerar esta cuestión como de presentación necesaria ni tan siquiera recomendable. Según los criterios de la encuesta sería considerada como información discrecional.

En nuestra opinión, a pesar de los resultados de la encuesta, consideramos por la gran importancia que tienen los riesgos en el negocio bancario, que en el Informe normalizado a proponer debería haber información suficiente sobre los distintos riesgos que asume la entidad, así como sobre los mecanismos que utiliza en su gestión, incluyendo los mecanismos de cobertura.

9) Declaración sobre Índices bursátiles de RSC/Sostenibilidad y *ratings* de deuda

La teoría acerca del impacto que tiene el comportamiento de RSC de las empresas en la cotización bursátil de sus títulos, se ha tratado en varios apartados de este trabajo (Cap. 1,3,5; Cap.2 y 3). De hecho, hay evidencias de que existe una relación positiva entre el comportamiento responsable y la cotización de las acciones. También se sabe que es ventajoso para las empresas que los Índices Bursátiles de Sostenibilidad (DJSI, FTSE4 Good...) incluyan sus acciones, reconociendo así que son entidades que han recibido una buena puntuación (*score*) en su comportamiento de RSC. Del mismo modo, tiene repercusión la calificación otorgada por agencias internacionales especializadas (Moody's, Fitch, S&P...) sobre emisiones de deuda. En la misma línea, es importante para las entidades estar presente en la Inversión Socialmente Responsable (ISR), por la que se guían cada vez más inversores.

Los Informes de las entidades bancarias recogen información sobre estos aspectos (78% MG y 91% MS), lo que muestra la importancia que conceden también las entidades a estos planteamientos. No obstante sólo un 20% de los Informes recoge información sobre todos los aspectos (comportamiento de RSC, participación en índices bursátiles de sostenibilidad, *ratings* de emisiones de deuda e incorporación a ISR).

Las respuestas recibidas de los encuestados no alcanzan el nivel para considerar que se trate de una cuestión necesaria dentro de los Informes de RSC/Sostenibilidad. En cambio, alcanzan los niveles para ser considerada cuestión de revelación recomendable, ya que el agregado de opiniones de gran utilidad (muy útil y útil) alcanza prácticamente el 80% del total de respuestas.

Nuestra opinión es que es una cuestión que debe aparecer necesariamente dentro de los Informes de RSC. Consideramos, además, que debe tener el mayor relieve posible en sus cuatro aspectos: ratings de deuda, calificación de RSC, integración en los Índices Bursátiles de Sostenibilidad y en la ISR.

10) Declaración sobre premios y pertenencia a asociaciones de RSC

En el plano teórico estas cuestiones tienen poco relieve. No obstante, la incorporación de los premios recibidos por la entidad y su pertenencia a organizaciones sin ánimo de lucro, que actúan en defensa de actividades de RSC/Sostenibilidad añaden información de cierta utilidad a los usuarios del Informe, pero sin demasiada trascendencia.

Por esta razón no hemos preparado un cuadro específico para saber cuántas entidades presentan esta información, aunque se puede ver que lo más corriente es que incorporen una relación nominal de premios y pertenencia a asociaciones (*memberships*).

No obstante, en nuestra encuesta hemos incluido una pregunta sobre la utilidad de esta información. En las respuestas recibidas son mayoría los que le conceden poca utilidad. Para los encuestados sería una cuestión puramente discrecional.

En nuestra opinión, podría incorporarse adicionalmente en el modelo normalizado de Informe de RSC, pero sin darle mayor trascendencia.

11) Creación y Distribución de Valor

En el aspecto teórico, como ya se ha señalado (Cap. 2 y 5,17), es un tema de gran importancia, al tratar del valor económico creado por la empresa y su manera de distribuirlo entre los grupos de interés (accionistas, depositantes, empleados y entes públicos). En consecuencia se acepta que esta información debería tener una presencia destacada en los Informes de RSC/Sostenibilidad de cualquier empresa y por supuesto también en los presentados por las entidades bancarias.

En los Informes, a pesar de la importancia teórica de estos aspectos, no se incluye información sobre esto en un porcentaje considerable de las entidades bancarias (58% MG y 50% MS). Por otra parte, las que declaran esta información, se limitan a mostrar un Estado de Valor Añadido, con la particularidad de que esta práctica sólo suele darse en las entidades de algunos países, sobre todo en Italia, España y Portugal. Además, sólo 5 entidades añaden además algunos comentarios (sobre la variación de la productividad y su reparto), aunque de manera muy superficial.

Las respuestas a una pregunta de nuestra encuesta sobre la utilidad de esta información, muestran, en cambio, que una amplia mayoría concede una utilidad elevada a esta cuestión (~94%). Desde el punto de vista de los encuestados debería figurar necesariamente en el Informe.

Nuestra postura es que se trata de una cuestión muy útil para los usuarios, ya que es, como señala la teoría, la clave de la responsabilidad social de la entidad frente a sus grupos de interés. Por ello creemos que debe estar presente necesariamente dentro del Informe normalizado de RSC/Sostenibilidad.

12) Inversión Socialmente Responsable (ISR)

En el plano teórico, la Inversión Socialmente Responsable es uno de los aspectos que ha tenido más desarrollo por su importancia en el mundo de la banca (Cap. 3). De hecho, la presencia de la ISR (productos y servicios financieros que incluyen también criterios sociales o de sostenibilidad, destinados a núcleos con exclusión social, microcréditos...), constituye ya un elemento habitual en la banca, por lo que la información sobre esta dimensión, en este plano teórico, se considera de gran utilidad.

En los Informes de RSC/Sostenibilidad es casi general que se informe sobre estas cuestiones. De hecho, sólo son un 10% de la MG las entidades que no presenten un apartado informativo sobre las actuaciones de ISR. Además, en el caso de la MS se observa que todas las entidades incluyen información bien identificada sobre este aspecto.

Ahora bien, esto no significa que todas las entidades hablen de todas las cuestiones concretas ni que lo hagan con la misma profundidad. Aunque no vamos a entrar de nuevo en detalles sobre esto (ver gráfico 19. Inversión Socialmente Responsable del Anexo del Capítulo 5 y el texto de ese Capítulo), queremos resaltar aquí que es un tema en auge dentro de las actividades de las entidades bancarias. Por ello la información sobre cuestiones de ISR va creciendo también en importancia en sus Informes de RSC/Sostenibilidad..

En nuestra encuesta, las respuestas recibidas están en una línea similar, puesto que la práctica totalidad de los usuarios y expertos encuestados responden a la pregunta sobre la utilidad que otorgan a la información sobre ISR señalando en un alto porcentaje (71,3%) que es información muy útil. Además prácticamente alcanzan el 100% si se agregasen las respuestas que se que la consideran muy útil y las que consideran simplemente útil. .

A la vista de todo ello, nuestra postura obviamente es que éste debe ser uno de los apartados del Informe normalizado de RSC/Sostenibilidad. Incluso creemos que debe ser uno de los más

extensos y variados en información por las diferentes manifestaciones del fenómeno de la ISR en el ámbito de banca.

13) Información sobre cumplimiento de estándares socioambientales en los grandes proyectos (Principios de Ecuador...)

Empezando por los aspectos teóricos de la cuestión, las guías para la financiación responsable de los grandes proyectos (*Guidelines*) significan que entidades bancarias asumen unos compromisos para exigir el cumplimiento de unos criterios sociales y ambientales para los proyectos que financian. Son los principios de Ecuador (véase, Cap. 4 de este trabajo). Además, algunos organismos públicos internacionales y asociaciones privadas han establecido también una serie de estándares de naturaleza social, de defensa de los derechos humanos, etc. que han sido aceptados por los bancos, de modo que estos exigen garantías del cumplimiento de los estándares para otorgar financiación a las empresas.²³² Así, en la banca, es cada vez más frecuente que se incorporen estos criterios a sus políticas de concesión de crédito y que se establezcan unos mecanismos de control.

Los Informes de la banca nos han permitido comprobar que algo más del 50% de las entidades de la MG y el 80% de la MS informan sobre esta cuestión, sobre todo de la aplicación de los Principios de Ecuador. La diferencia entre los dos porcentajes se explica porque sólo los grandes bancos pueden financiar los grandes proyectos.

El nivel de información y los detalles que aportan los Informes es muy desigual. Así, hay varias entidades que se limitan a hacer alusiones superficiales a los Principios de Ecuador, mientras que otras dedican un apartado en el Informe con más detalles sobre las prácticas y mecanismos de control aplicados.

232 BankTrack (2007b). Este valioso informe ofrece los detalles para distintos sectores de actividad, así como la incorporación de estas restricciones por parte de numerosas entidades bancarias en sus políticas de crédito.

Las respuestas recibidas en la encuesta a la pregunta sobre la utilidad que le otorgan los encuestados a la información sobre este tema, muestran que 2/3 de los encuestados consideran muy útil este tipo de información y prácticamente el 100% para el conjunto de muy útil y útil.

En consecuencia, nuestra posición es que este aspecto debería estar presente en el modelo normalizado de Informe de RSC/Sostenibilidad.

14) Cuadro resumen de principales indicadores de RSC/Sostenibilidad

A lo largo de esta investigación hemos podido observar que el campo de la RSC/Sostenibilidad es muy extenso y variado. De ahí que hayamos planteado la cuestión de si es conveniente incorporar un cuadro-resumen general de los principales indicadores que aparecen dispersos en los distintos apartados del Informe. Nos parece que este resumen final es sumamente conveniente para los usuarios. De hecho, propuestas informativas de gran prestigio, como las Guías para el Informe de Sostenibilidad formuladas por la GRI en su Suplemento para el Sector Financiero, incorporan una batería sistematizada y ordenada de indicadores económicos, sociales y ambientales. Numerosas entidades del sector la utilizan como referente. Por ello hemos considerado si debía incorporarse en el Informe normalizado un cuadro resumen de indicadores.

Los Informes de las entidades bancarias muestran que un alto número de ellas suelen incorporar, como resumen final del Informe, un cuadro informativo de indicadores. Sin embargo estos cuadros no ofrecen en realidad los datos correspondientes a cada indicador, sino que se limitan a remitir a las páginas anteriores del Informe donde se encuentran. De esta forma resultan poco claros. También hay algunas entidades que incorporan al Informe una batería de indicadores de elaboración propia y finalmente algo más del 20% de la muestra no incorpora ninguna de las dos prácticas señaladas.

Las respuestas de la encuesta sobre la utilidad de incorporar al final del Informe un cuadro-resumen de los principales indicadores de RSC/Sostenibilidad (económicos, sociales y ambientales) muestran un respaldo muy importante a esta práctica. De hecho, los encuestados consideran que debería aparecer necesariamente en el Informe normalizado.

Por consiguiente, teniendo en cuenta todo lo anterior, no hay duda de la utilidad de incorporar este cuadro-resumen de indicadores de RSC/Sostenibilidad en nuestra propuesta de Informe normalizado.

15) Los Grupos de Interés en el Informe de RSC/Sostenibilidad.

Una de las cuestiones más debatidas en la doctrina sobre RSC es definir cuáles son los principales grupos de interés (*stakeholders*), que tienen relación con las empresas y que, por lo tanto, deberían ser tratados dentro del Informe.

Aunque no hay una lista cerrada, los planteamientos teóricos prácticamente coinciden en que existen una serie de grupos de interés que mantienen una relación muy clara con la actuación de las empresas. Estos serían los accionistas, clientes o consumidores, proveedores, empleados, colectividad. Además, habría que incluir también los impactos sobre el medioambiente, que afectan al conjunto de la sociedad. Hay también otros grupos con los que también existe una relación y unos intereses en juego (sector público, medios informativos, núcleos religiosos..). Pero la teoría en general no les otorga una vinculación tan estrecha. Por ello, siguiendo la opinión mayoritaria, nosotros hemos partido de los seis grupos de interés principales.

En los Informes que han venido presentando las entidades bancarias, hemos podido constatar que casi todas ellas ofrecen información, en apartado separado, sobre diferentes impactos de RSC que afectan a estos grupos. Así, por orden de frecuencia: empleados, medioambiente, clientes y comunidad. Los accionistas aparecen con una presencia menor, aunque siempre superior al 65% de los Informes revisados y, con un porcentaje algo menor, los proveedores.

En la encuesta se solicitaba opinión sobre la conveniencia de que figurasen en el Informe las relaciones que mantienen las entidades bancarias con los seis grupos de interés. Las respuestas recibidas confirman la presencia de esta información (véanse los resultados de la pregunta 11 del Cuestionario en los anexos 2A y 2 del Capítulo 6). Se corrobora, de forma casi unánime, que debe incluirse en apartados separados la información sobre Empleados, Medioambiente, Comunidad y Clientes. Con menor respaldo, aunque también mayoritario, para el grupo Accionistas.

Desde nuestro punto de vista, los datos de los Informes de los bancos y de la encuesta de opinión, son tan claros que hemos considerado que, al menos, los cinco grupos formados por los accionistas, clientes, empleados, medioambiente y comunidad deberían tener un apartado propio dentro del Informe de RSC/Sostenibilidad. En cambio, el grupo de los proveedores era dudoso si tenía la suficiente entidad para figurar en un apartado propio, por su presencia menor. No obstante hemos incorporado también este grupo

por el auge que están cobrando actualmente las ideas de compras de productos socialmente responsables, comercio justo, productos ecológicos etc.

- Cuestiones específicas respecto a los grupos de interés

Pasamos ahora a identificar los asuntos concretos (necesarios, recomendables o discrecionales) que se considera que deben revelarse en Informe para cada grupo de interés.

El procedimiento seguido para identificarlos ha sido exponer una serie de cuestiones dentro de cada grupo que podrían ser de interés para el Informe. Después se ha comprobado su frecuencia de aparición en los Informes presentados por las entidades bancarias de nuestra muestra, para conocer el respaldo otorgado en cada una de ellas. De forma similar, hemos incorporado a la encuesta de opinión estas mismas cuestiones (ver Capítulo 6. Así, las dos informaciones obtenidas nos han permitido establecer nuestro propio juicio respecto a su inclusión (como elemento necesario, recomendable o discrecional) en nuestra propuesta de modelo normalizado de Informe.

Pero, sobre todo, nuestro objetivo es ver si hay adecuación o déficit informativo entre la oferta de contenidos que hacen las entidades bancarias y la demanda de contenidos expresada por los encuestados, como usuarios. En definitiva, se trata de observar las cuestiones en donde este déficit de oferta informativa es más acusado, para superar este desequilibrio en nuestro modelo de Informe normalizado.

Por último, queremos señalar que algunas cuestiones pueden faltar de nuestro catálogo inicial de cuestiones. A veces, por la propia dinámica que va adquiriendo la información de RSC, pueden habérse nos pasado por alto en la fase inicial. En estos casos, si se trata de cuestiones que hemos podido advertir posteriormente, las incorporamos directamente a nuestra propuesta de modelo.

1. ACCIONISTAS

En el siguiente cuadro se ofrece, por una parte, los porcentajes de presencia de las cuestiones sobre Accionistas (columna **II**) que aparecen en los Informes. Por otra parte, se muestra el grado de utilidad que conceden los encuestados a cada cuestión (necesaria, recomendable o discrecional). Se trata de evaluar si la oferta de información se ajusta a la demanda informativa manifestada por los usuarios, según las respuestas de la encuesta (columna **III**).

(I) Cuestiones Específicas	(II) Oferta Informativa (% presencia en los Informes reales de RSC)²³³	(III) Demanda Informativa (presencia a partir del grado de utilidad otorgada en la encuesta global)²³⁴	(IV) Presencia en la propuesta de modelo normalizado de IRSC
[1]	21 / 31 = 67,74 %	Necesaria	Necesaria
[2]	11 / 31 = 35,48 %	Necesaria	Necesaria
[3]	10 / 31 = 32,25 %	Recomendable	Recomendable
[4]	6 / 31 = 19,35 %	Necesaria	Necesaria
[5]	1 / 31 = 3,22 %	Necesaria	Necesaria
[6]	5 / 31 = 16,12 %	Necesaria	Necesaria
[7]	1 / 31 = 3,22 %	Necesaria	Necesaria
[8]	9 / 31 = 29,03 %	Necesaria	Necesaria
[9]	11 / 31 = 35,48 %	Recomendable	Recomendable
[10]	11 / 31 = 35,48 %	Discrecional	Recomendable
[11]	2 / 31 = 6,45 %	Recomendable	Necesaria
[12]	11 / 31 = 35,48 %	Recomendable	Necesaria
[13]	21 / 31 = 67,74 %	Necesaria	Necesaria
[14]	6 / 31 = 19,35 %	Necesaria	Necesaria

[1] Comunicación con Accionistas

[2] Estructura de la Propiedad de la empresa

[3] Presentaciones de información ante Accionistas y Analistas Financieros

233 Datos calculados sobre las 31 entidades que declaran información sobre el grupo Accionistas

234 Datos calculados sobre las respuestas reales recibidas sobre cada cuestión

- [4] Tipología de Accionistas: rasgos destacados (individuales/sociales, nacionales/extranjeros, minoristas/ participaciones significativas, por nacionalidades)
- [5] Información sobre Hechos Relevantes sobre las acciones o los accionistas (pactos parasociales, cláusulas sobre acciones)
- [6] Datos de emisiones convertibles en acciones, datos de opciones de compra o venta en circulación sobre acciones propias, y datos sobre autocartera de acciones o de opciones propias)
- [7] Compromisos de compras o ventas sobre Acciones u Opciones Propias
- [8] Información sobre dividendos y retribuciones a Accionistas (creación de valor), ampliaciones de capital, programas de reinversión de dividendos...
- [9] Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes
- [10] Página web de Accionistas
- [11] Programas e incentivos de fidelización para los accionistas, ofertas de productos y servicios para accionistas en condiciones ventajosas, Club del accionista....
- [12] Incorporación de la acción a Índices Bursátiles o de Sostenibilidad relevantes
- [13] Información sobre Gobierno Corporativo de especial relieve para los accionistas
- [14] Información sobre Juntas de Accionistas

Observaciones:

1. La comparación entre las columnas **(II)** y **(III)** pone de manifiesto una contradicción llamativa entre la frecuencia con la que aparecen en los Informes de las entidades algunas cuestiones y la utilidad que les conceden los usuarios. Así, con carácter general, se observa una especie de déficit informativo entre la oferta (prácticas informativas de las entidades bancarias) y la demanda de los usuarios. También hay algunas cuestiones concretas en las que se da una coincidencia satisfactoria entre oferta y demanda informativa.

2. Cuando hay déficit informativo nos hemos inclinado por defender la calificación otorgada por las respuestas recibidas (columna **III**), para nuestra propuesta de modelo normalizado de Informe.

3. En algunos casos hemos mejorado en nuestra propuesta (columna **IV**) la calificación que se daba en la oferta (columna **II**). Sobre todo se ha hecho así cuando la demanda, expresada por los usuarios (calificación de la columna **III**) era claramente superior, o bien cuando pensamos que se trataba de una cuestión de interés para los Accionistas (esto ocurre especialmente en las cuestiones de bajo porcentaje de presencia real en los Informes actuales [4], [5], [6], [7], [8], [11] y [14]).

También hemos mejorado la calificación de algunas cuestiones, por encima incluso de las exigencias de la demanda, cuando consideramos que la presencia de esas cuestiones en el Informe normalizado debería ser necesaria y no sólo recomendable (cuestiones [11] y [12]), o bien recomendable y no sólo discrecional (cuestión [10]).

2. CLIENTES

En el siguiente cuadro se ofrece, por una parte, los porcentajes de presencia en los Informes presentados sobre las cuestiones específicas relativas a Clientes (columna **II**). Por otra parte, se muestra el grado de utilidad que conceden los encuestados a cada una de ellas (necesaria, recomendable o discrecional). La finalidad es evaluar si la oferta de información se ajusta o no a la demanda de necesidades informativas manifestadas por los usuarios, según las respuestas de la encuesta (columna **III**).

(I) Cuestiones Específicas	(II) Oferta Informativa (% presencia en los Informes reales de RSC)²³⁵	(III) Demanda Informativa (presencia a partir del grado de utilidad otorgada en la encuesta global)²³⁶	(IV) Presencia en la propuesta de modelo normalizado de IRSC
[1]	30 / 39 = 76,92 %	Necesaria	Necesaria
[2]	11 / 39 = 28,20 %	Necesaria	Necesaria
[3]	25 / 39 = 64,10 %	Necesaria	Necesaria
[4]	8 / 39 = 20,51 %	Necesaria	Necesaria
[5]	4 / 39 = 10,26 %	Discrecional	Discrecional
[6]	11 / 39 = 28,20 %	Necesaria	Necesaria
[7]	18 / 39 = 46,15 %	Recomendable	Necesaria
[8]	9 / 39 = 23,07 %	Necesaria	Necesaria
[9]	1 / 39 = 2,56 %	Recomendable	Recomendable
[10]	8 / 39 = 20,51 %	Necesaria	Necesaria
[11]	8 / 39 = 20,51 %	Necesaria	Necesaria
[12]	9 / 39 = 23,07 %	Discrecional	Recomendable
[13]	4 / 39 = 10,26 %	Recomendable	Recomendable

[1] Información sobre el servicio de atención al cliente (ej: comunicación, quejas, reclamaciones)

[2] Información sobre actuaciones del Defensor del Cliente (ej: estadísticas de casos, tipos de casos, sobre tramitación y resolución de actuaciones)

[3] Productos y servicios financieros para el cliente concebidos con criterios socialmente responsables

235 Datos calculados sobre las 31 entidades que declaran información sobre el grupo Accionistas

236 Datos calculados sobre las respuestas reales recibidas sobre cada cuestión

- [4] Información sobre accesibilidad a los servicios de clientes por personas de características especiales (ej: discapacitados, de entornos culturales diversos...)
- [5] Información sobre publicidad y propaganda, sobre productos y servicios bancarios, sobre atenciones y promociones dirigidas a los clientes
- [6] Información sobre medidas de seguridad y protección de datos de clientes
- [7] Estadísticas de rasgos básicos sobre los clientes, los principales productos y servicios de la entidad bancaria
- [8] Calificaciones y certificaciones otorgadas por agencias externas independientes: sobre calidad de los servicios prestados, sobre las emisiones de deuda realizadas por la entidad
- [9] Datos sobre la red de oficinas, servicios y autoservicios que ofrece la entidad
- [10] Información y datos sobre calidad de los productos y servicios prestados a los clientes.
Mecanismos de seguimiento para la mejora de la calidad
- [11] Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente
- [12] Información sobre modalidades de utilización de los servicios bancarios: banca presencial, banca a distancia o electrónica, tarjetas de crédito
- [13] Declaración sobre programas de acciones a ejecutar, sobre realizaciones alcanzadas, asignaciones financieras para tales programas con relación a clientes

Observaciones:

1. La comparación de las columnas **(II)** y **(III)**, también pone de manifiesto en este caso una contradicción, aunque menos llamativa, entre la frecuencia de aparición de algunas cuestiones en los Informes y el grado de utilidad que les otorgan los usuarios. También aquí se observa que, en general, hay un desequilibrio entre la oferta y la demanda, en determinadas cuestiones.
2. En los casos de déficit informativo, nuestra posición es defender como mínimo la calificación que les otorgan las respuestas recibidas (columna **III**).
3. Hemos mejorado en nuestra propuesta de modelo normalizado de IRSS (columna **IV**) la calificación que se daba a algunas cuestiones según la oferta, cuando las exigencias de la

demanda (columna **III**) eran superiores o cuando nos pareció que eran cuestiones que debían conocerse por los clientes. Así se ha hecho (datos de la columna **IV**) respecto a la calificación dada por la demanda (columna **III**) en dos cuestiones concretas: (a) se ha pasado de recomendable a necesaria la cuestión [7], por su alto grado de presencia en los Informes que presentan las entidades bancarias y también por el interés que manifiestan los usuarios. (b) en la cuestión [12] hemos elevado la calificación de discrecional a recomendable por dos motivos: porque esta cuestión ya aparece con cierta frecuencia en los Informes de las entidades bancarias y también porque entendemos que, con los cambios actuales en la forma de utilizar los servicios bancarios, la modernización de los servicios bancarios va más con los tiempos.

Finalmente, hemos mantenido la calificación de discrecional para la cuestión [5] porque apenas se incluye en los Informes actuales de la banca y porque el contenido sobre el que se informa (publicidad y propaganda) tiene poco que ver con la RSC y de la Sostenibilidad. También hemos respetado la calificación de Recomendable para la cuestión [9], a pesar de su escasa presencia en los Informes de las entidades, porque la demanda representada por los usuarios valora de esta forma los datos de la red de oficina, servicios y autoservicios de la entidad.

3. EMPLEADOS

En el siguiente cuadro se ofrece, por una parte, los porcentajes de presencia en los Informes de las cuestiones relativas a Empleados (columna **II**). Por otra parte, se muestra el grado de utilidad (necesaria, recomendable o discrecional) asignado por los encuestados (columna **III**), con el fin de evaluar si la oferta de información se ajusta o no a la demanda de necesidades manifestadas por los usuarios, representados por las respuestas de la encuesta.

(I) Cuestiones Específicas	(II) Oferta Informativa (% presencia en los Informes reales de RSC)²³⁷	(III) Demanda Informativa (presencia a partir del grado de utilidad otorgada en la encuesta global)²³⁸	(IV) Presencia en la propuesta de modelo normalizado de IRSC
[1]	39 / 41 = 95,12 %	Necesaria	Necesaria
[2]	33 / 41 = 80,48 %	Necesaria	Necesaria
[3]	19 / 41 = 46,34 %	Necesaria	Necesaria
[4] ²³⁹	35 / 41 = 85,36 %	Necesaria	Necesaria
[5]	21 / 41 = 51,21 %	Necesaria	Necesaria
[6]	21 / 41 = 51,21 %	Necesaria	Necesaria
[7]	7 / 41 = 17,07 %	Recomendable	Recomendable
[8]	19 / 41 = 46,34 %	Recomendable	Recomendable
[9]	19 / 41 = 46,34 %	Necesaria	Necesaria
[10]	7 / 41 = 17,07 %	Necesaria	Necesaria
[11]	4 / 41 = 9,75 %	Necesaria	Necesaria
[12] ²⁴⁰	24 / 41 = 58,53 %	N/A	Necesaria
[13]	18 / 41 = 43,90 %	Necesaria	Necesaria

[1] Desglose de plantilla (género, posición laboral, tipo de contrato, nivel educativo y edad...)

[2] Procesos de selección, formación y promoción de empleados. Programas de creación de capital humano

237 Datos calculados sobre las 31 entidades que declaran información sobre el grupo Accionistas

238 Datos calculados sobre las respuestas reales recibidas sobre cada cuestión

239 Esta cuestión aparece desdoblada en el cuestionario sobre empleados en dos apartados: Salud y Seguridad por un lado y Prevención de Riesgos Laborales por otro. No obstante, los resultados obtenidos en la encuesta para ambos apartados son muy similares. En ambos casos conducen a la calificación de cuestión de presencia necesaria en el Informe. Aquí reunimos ambos apartados en uno que es como figuraba esta cuestión en el modelo que hemos utilizado para reflejar los resultados de los Informes reales de los bancos.

240 Esta cuestión correspondiente a Contratación de personal procedente de grupos desfavorecidos, que se tuvo en cuenta en nuestra revisión de los Informes de los bancos, no se incluyó en la encuesta por olvido. Es la razón por la que no hemos obtenido resultados sobre ella, lo que explica la no calificación de este punto según las opiniones de los encuestados.

- [3] Retribuciones, incentivos y sistemas de previsión: situación activa y prestaciones por jubilación
- [4] Salud y Seguridad de la plantilla, Prevención de riesgos laborales y de accidentes
- [5] Comunicación interna con empleados: procedimientos de negociación colectiva, relaciones laborales y sindicales
- [6] Conciliación vida laboral y familiar
- [7] Sugerencias y quejas elevadas por la plantilla de personal
- [8] Programas y política empresarial sobre gestión y desarrollo del conocimiento y del talento
- [9] Información sobre absentismo laboral
- [10] Información sobre clima laboral. Encuestas de satisfacción del personal
- [11] Mecanismos de comunicación y de participación en la gestión empresarial
- [12] Contratación de grupos desfavorecidos
- [13] Participación del personal en actividades de voluntariado social

Observaciones:

1. La comparación entre las columnas **(II)** y **(III)**, también pone de manifiesto en este caso una cierta contradicción, aunque ahora mucho menos acusada, entre la aparición en los Informes de las entidades de determinadas cuestiones sobre Empleados y la presencia que se reclaman los usuarios. Este déficit informativo sólo se da en unas pocas cuestiones y no es muy acusado. De hecho afecta sólo a dos cuestiones, consideradas como de presencia recomendable.

2. En estos casos de déficit informativo, como hemos señalado para los grupos de interés anteriores, nuestra posición se inclina por defender como mínimo la calificación de los usuarios, según sus respuestas (columna **III**).

Es lo que ocurre en las cuestiones [7] y [8]. En la cuestión [7] (Sugerencias y quejas formuladas por el personal), la razón para seguir manteniendo la calificación de “cuestión recomendable” se debería a la escasa presencia porcentual de esta cuestión dentro de los Informes que presentan las entidades bancarias. La cuestión [8] (Programas y política

empresarial sobre gestión y desarrollo del conocimiento y del talento), aquí aunque cuenta con una mayor presencia porcentual en los Informes, sin embargo, se trata de un tema complejo, muy técnico, de Teoría de Organización de Empresas, por lo que no sería muy utilizado por un usuario normal de los IRSS.

3. Respecto a la cuestión [12] (Contratación de grupos desfavorecidos), sobre la que no contamos con resultados de la encuesta por un olvido cuando enviamos el cuestionario, se ha decidido considerarla como necesaria para incluirla en nuestra propuesta de Informe. Se debe a que tiene un grado de presencia alto en los Informes bancarios y, además, a la sensibilidad que hoy existe en la sociedad por los temas de inserción laboral de las personas discapacitadas, por lo que este es un campo importante para la RSC.

4. MEDIOAMBIENTE

En el siguiente cuadro se ofrece, por una parte, los porcentajes de presencia, en los Informes bancarios, de las cuestiones relativas a Medio Ambiente (columna **II**) y, por otra, el grado de utilidad (columna **III**).

otorgado por los encuestados (necesaria, recomendable o discrecional). La finalidad es evaluar si la oferta de información se ajusta a la demanda informativa manifestada por los usuarios, según sus respuestas a nuestra encuesta.

(I) Cuestiones Específicas	(II) Oferta Informativa (% presencia en los Informes reales de RSC)²⁴¹	(III) Demanda Informativa (presencia a partir del grado de utilidad otorgada en la encuesta global)²⁴²	(IV) Presencia en la propuesta de modelo normalizado de IRSC
[1] ²⁴³	11 / 43 = 25,58 %	N/A	Discrecional
[2]	5 / 43 = 11,62 %	N/A	Discrecional
[3]	33 / 43 = 76,74 %	Necesaria	Necesaria
[4]	20 / 43 = 46,51 %	Necesaria	Necesaria
[5]	11 / 43 = 25,58 %	Necesaria	Necesaria
[6]	3 / 43 = 6,97 %	Necesaria	Necesaria
[7]	14 / 43 = 32,55 %	Necesaria	Necesaria
[8]	6 / 43 = 13,95 %	Necesaria	Necesaria
[9]	0 / 43 = 0 %	Necesaria	Necesaria
[10]	28 / 43 = 65,11 %	Necesaria	Necesaria
[11]	12 / 43 = 27,90 %	Necesaria	Necesaria
[12]	11 / 43 = 25,58 %	Necesaria	Necesaria
[13]	16 / 43 = 37,21 %	Necesaria	Necesaria
[14]	21 / 43 = 48,84 %	Necesaria	Necesaria

[1] Alcance o sentido de la declaración: Medio Ambiente

[2] Alcance o sentido de la declaración: Sostenibilidad

[3] Declaración de Programas, políticas o acciones a ejecutar en defensa o protección del medio ambiente

241 Datos calculados sobre las 31 entidades que declaran información sobre el grupo Accionistas

242 Datos calculados sobre las respuestas reales recibidas sobre cada cuestión

243 Tanto la cuestión [1] como la [2] se tuvieron en cuenta en nuestra revisión de los Informes presentados por las entidades bancarias. Pero decidimos no incorporarlas como cuestiones de la encuesta porque parecían difíciles de interpretar por los encuestados. Este es el motivo por el que no aparece ninguna calificación por parte de los encuestados a estas dos cuestiones.

- [4] Declaración sobre realizaciones alcanzadas y sobre recursos financieros asignados sobre protección del medio ambiente
- [5] Premios, distinciones, certificaciones y auditorias ambientales
- [6] Gastos e inversiones realizadas por la empresa de naturaleza ambiental: mejora, control de emisiones, ahorros energéticos u otros consumos
- [7] Política de negocio respecto a promoción de productos o servicios financieros con objetivos ambientales (“Green Products”) o de Inversión Socialmente Responsable
- [8] Declaración de principales impactos ambientales (directos e indirectos) generados por la operatoria interna de entidad o por la financiación de proyectos de inversión de clientes
- [9] Declaración de exposición a riesgos ambientales y mecanismos de coberturas disponibles
- [10] Datos sobre emisiones, consumos y ahorros energéticos y de otros consumos (material de oficina...)
- [11] Consumos de energías (renovables y no renovables). Información sobre políticas de sustitución en favor de energías renovables
- [12] Datos sobre Reciclados y Residuos
- [13] Datos y política de la entidad en materia de cambio climático y de gases de efecto invernadero
- [14] Cuadro de principales indicadores sobre medio ambiente inherentes a la actuación directa de la entidad

Observaciones:

1. La comparación entre las columnas **(II)** y **(III)**, también pone de manifiesto en este caso una contradicción entre la frecuencia de aparición en los Informes bancarios de determinadas cuestiones sobre el Medio Ambiente y la utilidad que les conceden los usuarios. Esto es particularmente llamativo en las cuestiones [6], [8] y [9].

Empezando por la [9] (Declaración de exposición a riesgos ambientales y mecanismos de coberturas disponibles), sorprende que no aparezca en absoluto en los Informes de las entidades bancarias, puesto que se trata de una cuestión importante y también porque por parte de los encuestados se le da un apoyo sólido. Todo ello nos lleva a reclamar su presencia, como cuestión de inclusión necesaria, en la propuesta de modelo normalizado de IRSS. Algo similar ocurre con las cuestiones [6] (Gastos e inversiones realizadas por la empresa de naturaleza ambiental: mejora, control de emisiones, ahorros energéticos u otros consumos) y [8] (Declaración de principales impactos ambientales (directos e indirectos) generados por la operatoria interna de entidad o por la financiación de proyectos de inversión de clientes). Estas cuestiones tienen una presencia escasa en los Informes bancarios, pero, en cambio, las respuestas recibidas de los encuestados apoyan su presencia necesaria en nuestra propuesta de Informe.

2. No hemos considerado oportuno incluir las cuestiones [1] (Alcance o sentido de la declaración: Medio Ambiente) y [2] (Alcance o sentido de la declaración: Sostenibilidad), porque son de un tipo muy general sobre las ideas globales de medioambiente y sostenibilidad. Era difícil plantear unas preguntas tan amplias a los encuestados. Es también escasa su frecuencia en los Informes presentados por las entidades bancarias que hemos revisado y, por ello, las consideramos como discrecionales.

5. COMUNIDAD O COLECTIVIDAD

En el siguiente cuadro se ofrecen, por una parte, los porcentajes de presencia en los Informes de las entidades bancarias sobre cuestiones específicas relativas a la Comunidad (columna **II**)²⁴⁴ y, por otra, el grado de utilidad asignado por los encuestados a cada cuestión (necesaria, recomendable o discrecional). La finalidad es evaluar si la oferta de información se ajusta a la demanda informativa de los usuarios, representados por las respuestas a nuestra encuesta (columna **III**).

²⁴⁴ Las actuaciones de RSC en favor de la Comunidad reciben a menudo la denominación de “Acción Social” de la empresa.

(I) Cuestiones Específicas	(II) Oferta Informativa (% presencia en los Informes reales de RSC)²⁴⁵	(III) Demanda Informativa (presencia a partir del grado de utilidad otorgada en la encuesta global)²⁴⁶	(IV) Presencia en la propuesta de modelo normalizado de IRSC
[1]	8 / 39 = 20,51 %	Necesaria	Necesaria
[2]	7 / 39 = 17,95 %	Necesaria	Necesaria
[3]	11 / 39 = 28,20 %	Necesaria	Necesaria
[4]	26 / 39 = 66,66 %	Necesaria	Necesaria
[5]	9 / 39 = 23,07 %	Necesaria	Necesaria
[6]	16 / 39 = 41,02 %	Necesaria	Necesaria
[7]	20 / 39 = 51,28 %	Necesaria	Necesaria
[8]	13 / 39 = 33,33 %	Necesaria	Necesaria
[9]	3 / 39 = 7,69 %	Necesaria	Necesaria
[10]	1 / 39 = 2,56 %	Necesaria	Necesaria
[11]	11 / 39 = 28,20 %	Necesaria	Necesaria
[12]	0 / 39 = 0 %	Necesaria	Necesaria
[13]	12 / 39 = 30,77 %	Necesaria	Necesaria

[1] Declaración de programas, políticas y acciones a ejecutar sobre cuestiones de la Comunidad

[2] Contribuciones financieras asignadas a los programas, políticas y acciones a ejecutar

[3] Declaración sobre realizaciones alcanzadas y sobre asignaciones financieras y cantidades gastadas en los distintos programas vigentes

[4] Actividades de patrocinio o mecenazgo (científico y de investigación, culturales, educativas, artísticas, deportivas, sobre salud, sanidad, vivienda social...)

[5] Colaboración con ONG's y con entidades filantrópicas o caritativas

245 Datos calculados sobre las 39 entidades que declaran información sobre el grupo Comunidad

246 Datos calculados sobre las respuestas reales recibidas sobre cada cuestión

- [6] Programas de integración social (minorías: raciales o culturales, discapacitados, inmigrantes, población marginal)
- [7] Actividades impulsoras de prácticas de Inversión Socialmente Responsable (Microcrédito y Banca Ética)
- [8] Fundaciones en las que participa la entidad bancaria (Ciencias Sociales, Biomedicina, Salud y Sistema Sanitario, Ciencias Ambientales, Educación, Arte y Cultura, Asistencia Social)
- [9] Contribuciones y ayudas a catástrofes y accidentes naturales
- [10] Apoyo financiero a partidos políticos
- [11] Programas y actividades de “Inversión en la Comunidad”
- [12] Calificación de los proyectos y criterios de inclusión de “Inversión en la Comunidad”
- [13] Actividades de Voluntariado y Solidaridad

Observaciones:

1. Lo primero que llama la atención es la unanimidad recibida por los resultados de la encuesta (columna **III**) en todas las cuestiones planteadas. De hecho, todas ellas, por su utilidad informativa, han recibido por los encuestados un respaldo muy sólido. Por esta razón deben incluirse necesariamente en los Informes de RSC/Sostenibilidad. Seguramente esa unanimidad se debe a la sensibilidad social por las cuestiones de responsabilidad social, orientadas a aspectos que benefician a la comunidad.

2. No obstante, hay que señalar que existe un déficit informativo importante en la presencia de algunas de estas cuestiones en los Informes de las entidades bancarias (columna **II**). Son particularmente significativas las cuestiones [12] (Calificación de los proyectos y criterios de inclusión de “Inversión en la Comunidad”), [10] (Apoyo financiero a partidos políticos) y [9] (Contribuciones y ayudas a catástrofes y accidentes naturales), pues su presencia real es todavía escasa, como se demuestra por la demanda unánime de información de los encuestados. En definitiva, entendemos que todas estas cuestiones deberían estar presentes en la propuesta de modelo normalizado de IRSS.

6. PROVEEDORES

En el siguiente cuadro se ofrece el porcentaje de presencia en los Informes de las entidades bancarias de las cuestiones específicas relativas a Proveedores (columna **II**). A diferencia de los demás grupos de interés, en este caso no aparece el grado de utilidad concedido por los usuarios a estas cuestiones, al no haberse incluido a los Proveedores en la encuesta (columna **III** en blanco). La razón de esto último se debe a que nos resultaba difícil identificar asociaciones suficientemente reconocidas de defensa de los intereses de los Proveedores en los diferentes países de la UE. En suma era difícil saber a quienes había que dirigir la encuesta, lo que no ocurre con relación a los otros grupos de interés.

(I) Cuestiones Específicas	(II) Oferta Informativa (% presencia en los Informes reales de RSC)²⁴⁷	(III) Demanda Informativa (presencia a partir del grado de utilidad otorgada en la encuesta global)	(IV) Presencia en la propuesta de modelo normalizado de IRSC
[1]	15 / 30 = 50 %	N.A.	Necesaria
[2]	18 / 30 = 60 %		Necesaria
[3]	24 / 30 = 80 %		Necesaria
[4]	2 / 30 = 6,66 %		Recomendable
[5]	4 / 30 = 13,13 %		Necesaria
[6]	10 / 30 = 33,33 %		Recomendable
[7]	7 / 30 = 23,33 %		Necesaria
[8]	3 / 30 = 10 %		Discrecional
[9]	7 / 30 = 23,33 %		Recomendable
[10]	3 / 30 = 10 %		Necesaria
[11]	1 / 30 = 3,33 %		Necesaria
[12]	2 / 30 = 6,66 %		Recomendable

²⁴⁷ Datos calculados sobre las 30 entidades que declaran información sobre el grupo Proveedores.

- [1] Política de compras (objetivos y cumplimiento)
- [2] Código Ético de aprovisionamientos (compras y proveedores)
- [3] Criterios y condiciones socialmente responsables en la selección de proveedores y cláusulas contractuales
- [4] Criterios socialmente responsables en cuanto a publicidad, propaganda y promoción
- [5] Homologación y control de calidad socioambiental de los suministros
- [6] Relaciones y comunicaciones con los Proveedores
- [7] Rasgos básicos de Proveedores y de compras
- [8] Desglose de compras y gastos administrativos y comerciales
- [9] Procedencia geográfica de las compras
- [10] Proyectos sociales compartidos con proveedores
- [11] Subcontratación
- [12] Encuesta de Satisfacción de Proveedores

Observaciones:

1. La calificación otorgada a las distintas cuestiones sobre Proveedores se basa, en parte, en la frecuencia a de aparición que se observa en los Informes de las entidades bancarias. También se apoya en el valor que le concedemos a la utilidad informativa que aportarán estas cuestiones a los usuarios de esos Informes.

2. Al combinar ambos planos (frecuencia de aparición y relevancia que le otorgamos a cada cuestión) debemos explicar la calificación que se hemos concedido (columna **IV**) a las siguientes cuestiones:

[8] (Desglose de compras y gastos administrativos y comerciales)

La calificamos como Discrecional a efectos de incluirla el IRSS. Se basa en su escasa presencia en los Informes bancarios, pero sobre todo en que consideramos que no es un elemento importante, ni tiene dimensiones sociales ni medioambientales.

[4] (Criterios socialmente responsables en publicidad, propaganda y promoción)

Se califica como recomendable, aunque su presencia en los Informes bancarios sea escasa, porque por su naturaleza puede ser importante.

[6] (Relaciones y comunicaciones con los Proveedores)

Se cataloga como recomendable. Su presencia en los Informes de RSC es bastante habitual y también su contenido informativo es de cierta utilidad para los usuarios

[9] (Procedencia geográfica de las compras)

Se valora como recomendable, ya que puede revelar procedencias en las compras de países, en los que las empresas suelen tener escasa RSC en aspectos como derechos humanos, explotación de trabajo infantil. También pueden revelar una manifestación de la empresa a favor de prácticas de comercio justo.

[12] (Encuesta de Satisfacción de Proveedores)

Se trata de una cuestión recomendable. De hecho, conocer la opinión de los proveedores sobre sus relaciones con la entidad bancaria, revela el grado de diálogo y comportamiento socialmente responsable de la entidad compradora.

El resto de cuestiones se catalogan como necesarias. Se debe a que tienen una presencia elevada en los informes presentados por las entidades bancarias (cuestiones **[1]**, **[2]** y **[3]**) o bien por considerarse que aportan información relevante a los usuarios de los informe (cuestiones **[5]**, **[7]**, **[10]** y **[11]**).

3. PROPUESTA DE MODELO NORMALIZADO DE INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DE SOSTENIBILIDAD (IRSS) PARA LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA UE

3.1. Normalización sobre cuestiones de carácter formal en la presentación del Informe

1. Denominación del documento: Informe de Responsabilidad Social Corporativa y de Sostenibilidad (IRSCS) (*Corporate Social Responsibility and Sustainability Report*)

2. Carácter del documento: de presentación voluntaria

3. Periodicidad: documento anual

4. Forma de presentación de la información

Preferentemente en documento separado y específico con la denominación indicada. También podría hacerse dentro del Informe Financiero Anual, en un capítulo al final de este documento, dedicado a mostrar la información de RSC&S, y con el mismo título de IRSCS que le correspondería si se publicase en informe separado.

Además, la entidad bancaria podría presentar otros documentos para recoger información complementaria aparte de la que figurase en el IRSCS. En este caso, tanto en el documento principal, como en los demás documentos complementarios, debería dejarse constancia expresa de las denominaciones de los documentos que hubiese presentado la empresa y de cómo acceder a ellos.

5. Modo o soporte de aparición de la Información de RSC/Sostenibilidad

En soporte papel o bien en soporte informático depositado en la página web de la entidad bancaria y entregado también en los registros nacionales o internacionales de mayor difusión en los que se encuentren depositados documentos empresariales de esa naturaleza.

6. Alcance del Informe

Cada entidad bancaria debería incorporar información de RSC/Sostenibilidad sobre la entidad dominante fundamentalmente, con independencia de que titule al documento “Informe de RSC del Grupo....”.

7. Verificación del Informe

Cada empresa debe decidir libremente si su Informe de RSC&S debe ser verificado externamente o no.

8. Demanda de opinión a los usuarios sobre la información de RSC/Sostenibilidad presentada por la entidad (*feedback*)

Es una cuestión que debe quedar a voluntad de cada empresa. Las empresas que decidan solicitar la opinión de los usuarios, pueden hacerlo de la manera que estimen conveniente (inclusión de cuestionario a responder por los usuarios, solicitud de sugerencia por parte de estos para la mejora del documento). La forma más rápida de hacerlo es por vía electrónica.

9. Cobertura de los impactos mostrados en el Informe

Entendemos que lo verdaderamente necesario y factible es pedir que se presente información de los impactos directos (económicos, sociales y ambientales) de la operatoria interna de negocio desarrollado por la entidad bancaria.

En la incorporación de impactos indirectos, correspondientes a los proyectos de inversión que financie la entidad, entendemos que sólo habría que aportar información (cualitativa y cuantitativa), cuando lo exijan las disposiciones legales y los compromisos (contractuales o voluntarios) asumidos por la entidad bancaria.

10. Otras cuestiones o aspectos secundarios

(a) Lema complementario de la denominación general del documento (eslogan)

La entidad bancaria podrá libremente añadir a la denominación indicada para su documento, cualquier lema que considere adecuado.

(b) Representación simbólica de la portada

Asimismo la entidad bancaria podrá decidir sobre la presentación gráfica de la portada del documento.

(c) Tamaño del documento

Cada entidad bancaria decidirá la extensión de su documento.

3.2. Normalización sobre contenidos informativos

- Presentación del documento (Carta del Presidente)

- ÍNDICE

INDICE TEMATICO DE UN MODELO-TIPO DE IRSCS PARA LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA UNIÓN EUROPEA

1. PERFIL DE LA ENTIDAD

Datos básicos (cualitativos y cuantitativos) de identificación de la entidad, alcance (entidad individual o grupo de sociedades) y periodo temporal al que se refiere

Aquí propondríamos incluir de los siguientes aspectos²⁴⁸ adaptados a la naturaleza de las actividades de las entidades bancarias:

a) Nombre de la empresa

b) Marcas, productos y/o servicios principales de la empresa, con indicación de la naturaleza y el papel que cumple la empresa al suministrar esos productos y servicios.

c) Descripción general de la estructura de la empresa señalando sus principales divisiones, empresas del grupo, asociadas y multigrupo.

d) Lugar de la sede central de la entidad

e) Países en los que opera la empresa y donde desarrolla principalmente sus negocios, en especial, los que están más relacionados con los temas sostenibilidad, tratados en el Informe.

f) Forma social y naturaleza de la propiedad.

g) Principales áreas de mercado cubiertas, incluyendo desglose geográfico e identificación genérica de los principales sectores a los que sirve y clases de clientes con los que trabaja,

h) Datos de tamaño de la empresa:

- Número de empleados
- Cifra de negocios/ ingresos de explotación
- Cifra total de recursos financieros, desglosada en capitales propios y capitales ajenos
- Otros datos de aportación voluntaria:
- Activos totales
- Desglose de la propiedad de la empresa, con indicación de los principales accionistas

248 Se corresponden en gran medida con los que figuran en la propuesta Global GRI G3 Supplement (2008: p.26). Apartado 2: Organizational Profile.

- Desglose de la cifra de ingresos, de costes y del número de empleados por países que aportan a la empresa como mínimo un 5% de la cifra total de sus negocios.

i) Cambios significativos ocurridos durante el ejercicio al que se refiere el Informe con respecto al tamaño, estructura y propiedad de la empresa incluyendo datos sobre:

- localización, actividades, apertura de nuevos establecimientos, cierres, expansiones.

- cuotas de propiedad y de deuda, y cambios importantes en las actividades del negocio.

2. PRINCIPIOS A LOS QUE SE ATIENE LA DECLARACIÓN DEL INFORME

A estos efectos podría partirse de la formulación realizada por la declaración GRI G3 ²⁴⁹, que distingue dos clases de principios:

a) Para definir los contenidos del Informe

- de materialidad o relevancia
- de inclusión de todos los grupos de interés
- de sostenibilidad
- de cobertura completa

b) Para definir la calidad y presentación del Informe

- De equilibrio informativo (es decir, exposición de los aspectos positivos y negativos de las cuestiones declaradas)
- De comparabilidad de la información revelada
- De precisión y detalle de la información revelada (para conocer el desempeño alcanzado por la entidad sobre las cuestiones tratadas
 - de oportunidad temporal (en cuanto a la presentación de la información)
 - de claridad (de las cuestiones y aspectos tratados)
 - de fiabilidad (de la información presentada)

249 Global GRI G3 Supplement (2008: p.12-22). Apartado 1.1: Defining Report Content y 1.2: Reporting Principles for Defining Quality.

3. PARAMETROS BASICOS DEL INFORME

A estos efectos podría partirse de la formulación realizada por la declaración GRI G3²⁵⁰

a) Sobre el perfil del Informe

- Periodo al que se refiere
- Fecha del Informe anterior
- Intervalo a que se refiere (anual, bianual...)
- Contacto al que los usuarios pueden dirigir sus comentarios, sugerencias y pedir aclaraciones

b) Sobre el alcance del Informe

- Proceso para definir el contenido del Informe, lo que incluye:
- Fijación del nivel de importancia relativa (*materiality*)
- Principales aspectos del Informe
- Identificación de los grupos de interés que se espera que utilicen el Informe

c) Sobre la delimitación del Informe

- Sociedad o sociedades del grupo cubiertas, países a los que se extiende...

d) Limitaciones específicas sobre el alcance del Informe

- Motivos por los que se dificulta la comparación de ciertos datos mostrados en el Informe con los correspondientes a ejercicios anteriores
- Técnicas de medición de los datos y bases de los cálculos realizados (supuestos realizados para estimar la cuantía de los indicadores mostrados y demás información recogida en el Informe).
- Cambios en el Informe actual con respecto a los de ejercicios anteriores y motivos por los que ha producido la modificación (operaciones de fusión, de adquisiciones de empresas, cambios en la duración del período informado, cambios en la actividad de negocio...).
- Cambios importantes con relación a ejercicios anteriores en el alcance y/o en los métodos de cálculo utilizados.

²⁵⁰ Global GRI G3 Supplement (2008: pp. 26-27). Apartado 3: Report Parameters.

4. PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS POR LA ENTIDAD POR SU COMPORTAMIENTO E INFORMACIÓN DE RSC/SOSTENIBILIDAD.

5. CALIFICACIONES OTORGADAS

- a) Calificación otorgada al Informe dentro de las categorías previstas por la GRI (por el nivel informativo de sus contenidos y también por la verificación externa independiente del Informe, según las exigencias del modelo GRI G3): calificación creciente de C, C+ hasta A, A+ en el caso de que la entidad se rija por este baremo.
- b) Calificaciones concedidas a la entidad sobre su comportamiento general de RSC/Sostenibilidad por agencias de evaluación prestigiosas.
- c) Calificaciones a las emisiones de deuda de la entidad (*Ratings*) otorgadas por agencias de prestigio.
- d) Incorporación de sus acciones a Indices Bursátiles de RSC/Sostenibilidad y a Indices Bursátiles ordinarios de los mercados de valores.

6. PERTENENCIA A INSTITUCIONES DEL ÁMBITO DE LA RSC/SOSTENIBILIDAD

- Lista de las instituciones y vinculación de la entidad con ellas.

7. FUENTES INSTITUCIONALES EN LAS QUE SE APOYA EL INFORME Y DECLARACIONES O PACTOS A LOS QUE SE ADHIERE LA ENTIDAD

Por ejemplo: Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Objetivos del Milenio, Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas, Guías de la OCDE para Empresas Multinacionales, Declaración Tripartita de la OIT, GRI G3 & Suplemento para las Instituciones Financieras, Principios de Wolfsberg, Principios de Ecuador ...

8. ESQUEMA ORGANIZATIVO-FUNCIONAL DE LA ENTIDAD (ORGANIGRAMA GENERAL)

Gráfico del Organigrama. Síntesis del proceso de toma de decisiones y competencias de los principales niveles funcionales expuestos en el organigrama.

En particular, descripción del esquema funcional y toma de decisiones sobre estrategia, políticas, prácticas, control de funcionamiento, evaluación de resultados y revelación informativa sobre el ámbito de RSC/Sostenibilidad de la entidad.

9. CÓDIGO DE CONDUCTA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Se deberían abrir, como mínimo, dos grandes apartados informativos:

- a) Visión, misión, valores y objetivos perseguidos por la entidad
- b) Normas de conducta de negocio por las que se rige la entidad

En todo caso, debería ofrecerse una información completa o una síntesis de este documento. Si la entidad tuviese varios códigos parciales por áreas operativas del negocio (p.e. para operaciones bursátiles, para concesión de financiación a terceros, para compras con proveedores, para contratación y relaciones con el personal...), debería ofrecerse los puntos fundamentales de los códigos parciales.

10. GOBIERNO CORPORATIVO Y COMPORTAMIENTO SOCIALMENTE RESPONSABLE DE LA ENTIDAD

Descripción general de los órganos básicos del Gobierno Corporativo de la entidad (órganos personales y comités) y de sus normas de funcionamiento.

De modo particular, se aportará información sobre competencias relativas al ámbito de la RSC/Sostenibilidad en el caso de que, dentro de los órganos de gobierno (Consejo de Administración), exista un Comité, Subcomité o Consejero responsable de aprobar la estrategia y los programas de este ámbito.

11. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES Y PRÁCTICAS DE COMPORTAMIENTO ETICO DEL NEGOCIO BANCARIO

a) Descripción de los mecanismos de control interno que utiliza la entidad bancaria para detectar, seguir la pista y, en su caso, denunciar ante las autoridades las operaciones ilícitas de sus clientes. Datos de los recursos utilizados y de los resultados de sus actuaciones:

- blanqueo de capitales
- flujos de capitales vinculados con el narcotráfico, con organizaciones terroristas y con actividades de contrabando y de tráfico irregular de armamento
- pagos por corrupción, sobornos
- comisiones a intermediarios vinculados a actividades ilícitas
- comisiones por tráfico de influencias, actuaciones de *lobbying* político.
- descripción general sobre el cumplimiento de los Principios de Wolfsberg

b) Transparencia informativa sobre:

- relaciones de carácter financiero con partidos políticos: donaciones, datos sobre préstamos.
- actividades realizadas en paraísos fiscales o en espacios geopolíticos con régimen especial de favor

c) Descripción de los mecanismos y procedimientos operativos de control interno s para:

- Protección de datos y confidencialidad con sus clientes.
- Protección del patrimonio de sus clientes frente a posibles prácticas de ataque electrónico a sus cuentas o tarjetas de crédito (*phishing*).

d) Información sobre cumplimiento de la normativa legal (mercantil, bancaria, laboral, fiscal, medioambiental, sobre derechos humanos,...), incluyendo las denuncias recibidas, litigios e inspecciones en curso. Sentencias desfavorables e indemnizaciones.

12. ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE RSC/SOSTENIBILIDAD

- Descripción de las actividades de RSC/Sostenibilidad en la estructura del Gobierno Corporativo y en el organigrama de la entidad.

Respecto a esto último, habría que describir las siguientes cuestiones:

- Departamento específico de la empresa responsable de las cuestiones de RSC/Sostenibilidad: jerarquía orgánica, responsabilidades y competencias otorgadas en la definición de la estrategia, planificación, y ejecución de los programas, políticas y prácticas de los planes aprobados.

- recursos disponibles para atender el funcionamiento de este Departamento y asignaciones presupuestarias para ejecutar los programas de RSC/Sostenibilidad en curso.

- seguimiento, control y readaptación de los programas en curso, así como evaluación de sus resultados.

- negociación con los representantes de los distintos grupos de interés sobre sus objetivos y aspiraciones para llegar a acuerdos de cooperación entre las dos partes.

- diseño, en su caso, de grandes programas de cooperación sobre cuestiones de RSC/Sostenibilidad que superen las posibilidades de la entidad y que exijan la actuación coordinada de un conjunto de organizaciones.

- descripción de la elaboración del Informe de Responsabilidad Social y de Sostenibilidad de la entidad.

13. PLANES VIGENTES DE RSC/SOSTENIBILIDAD, LOGROS ALCANZADOS DURANTE EL EJERCICIO Y OBJETIVOS PENDIENTES PARA PRÓXIMOS EJERCICIOS.

- Un mecanismo informativo útil que se encuentra a menudo en los Informes que presentan las entidades bancarias, consiste en ofrecer esta información en forma de un cuadro de doble entrada, que contiene las líneas de trabajo de los distintos Programas de RSC/Sostenibilidad en curso. Se indican en la primera columna los objetivos que se han pretendido alcanzar los programas del ejercicio. En la segunda columna, los logros alcanzados. Por último, en una tercera columna se constatan los objetivos pendientes de alcanzar para los programas en curso.

14. POLITICA DE GESTION DE RIESGOS

- Descripción breve de los distintos riesgos que afectan a la entidad bancaria en el desarrollo de sus actividades, así como también política de gestión y la cobertura de riesgos utilizada

- Descripción breve de estos aspectos frente a los principales riesgos que afectan a la entidad:

a) Riesgos financieros: de crédito, de tipos de interés, de tipo de cambio, de precio/mercado, de liquidez, de cotización de las acciones y de otros títulos emitidos por la entidad, riesgo-país, riesgo político...

b) Riesgos operativos

c) Riesgos laborales

d) Riesgos ecológicos ambientales

e) Riesgos legales, de regulación y por litigios

f) Riesgo reputacional y de marca

g) Riesgos fiscales

h) Riesgo de protección y conservación de los activos

i) Otros

15. CREACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONOMICO POR LA ENTIDAD

- Estado de Valor Añadido: creación y distribución social (necesario)
- Información sobre externalidades (economías y deseconomías sociales) inducidas por la actividad de la entidad (discrecional)

16. BANCA SOCIALMENTE RESPONSABLE

- a) Banca Ética
- b) Banca Sostenible
- c) Microcréditos

17. INVERSION SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR)

- Principios Básicos de Inversión Responsable (código de normas internas y/o declaración de organismo externo)
- Conducta de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias cuando actúan como mediadoras colocando títulos de otras empresas.
- Productos financieros de activo o de pasivo de la entidad diseñados con criterios sociales, ambientales o éticos
- Fondos de Inversión Socialmente Responsable promovidos o comercializados por la entidad: criterios de selección utilizados (*filtrado*) y mecanismos complementarios (diálogo y comunicación con las empresas emisoras, activismo accionarial -ejercicio del voto-)

18. ESTÁNDARES SOCIOAMBIENTALES PARA LA FINANCIACION DE GRANDES PROYECTOS DE INVERSIÓN

- a) Información sobre cumplimiento de los Principios de Ecuador: financiación de grandes proyectos (*project finance*).
- b) Información sobre cumplimiento de otros compromisos similares de carácter legal y contractual.

19. INFORMACIÓN SOBRE LOS GRUPOS DE INTERÉS (*STAKEHOLDERS*)²⁵¹

1. ACCIONISTAS

- Cuestiones Necesarias

- Comunicación con Accionistas
- Estructura de la propiedad de la empresa
- Tipología de accionistas: rasgos destacados (individuales/ sociales, nacionales/ extranjeros, minoristas/ participaciones significativas, por nacionalidades)
- Información sobre hechos relevantes sobre las acciones y los accionistas (pactos parasociales en vigor, cláusulas significativas sobre acciones especiales)
- Datos de emisiones de bonos convertibles en acciones, datos de opciones de compra o venta sobre acciones propias y datos sobre autocartera (acciones y opciones propias).
- Compromisos de compras o ventas sobre acciones y opciones propias
- Información sobre dividendos y retribuciones a accionistas, ampliaciones de capital, programas de reinversión de dividendos.
- Programas e incentivos de fidelización para los accionistas, ofertas de productos y servicios para accionistas en condiciones ventajosas, Club del accionista.
 - Incorporación de la acción a Índices Bursátiles o de Sostenibilidad relevantes
 - Información sobre Gobierno Corporativo de especial relieve para los accionistas
 - Información sobre Juntas de Accionistas

- Cuestiones Recomendables

- Presentaciones de información ante accionistas y analistas financieros
- Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes
- Página web de Accionistas

- Cuestiones Discrecionales

²⁵¹ Se incluyen los seis principales grupos de interés. Su presencia en el Informe debe ser necesaria de acuerdo con su frecuencia en los Informes actuales de muchas entidades del sector y también porque son los que reciben mayor demanda en los resultados de la encuesta. Aparte de estos seis grupos de inclusión necesaria, cada entidad podría incorporar discrecionalmente cualquier otro grupo que considerase conveniente

2. CLIENTES

- Cuestiones Necesarias

- Información relativa al servicio de atención al cliente (ej: comunicación, quejas, reclamaciones)
- Información sobre actuaciones del Defensor del Cliente (ej: estadísticas de casos, tipos de casos, sobre tramitación y resolución de actuaciones)
- Productos y servicios financieros para el cliente concebidos con criterios socialmente responsables
- Información sobre accesibilidad a los servicios de clientes por personas de características especiales (ej: discapacitados, de entornos culturales diversos...)
- Información sobre medidas de seguridad y protección de datos de clientes
- Estadísticas de rasgos de los clientes, los principales productos y servicios de la entidad bancaria
- Calificaciones y certificaciones otorgadas por agencias externas independientes: sobre calidad de los servicios prestados, sobre las emisiones de deuda efectuadas por la entidad
- Información y datos sobre calidad de los productos y servicios prestados a los clientes. Mecanismos de seguimiento para la mejora de la calidad
- Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente

- Cuestiones Recomendables

- Datos relativos a la red de oficinas, servicios y autoservicios que ofrece la entidad
- Información sobre modalidades de utilización de los servicios bancarios: banca presencial, banca a distancia, tarjetas de crédito
- Declaración sobre actividades a ejecutar y sobre realizaciones alcanzadas; asignaciones financieras para esos programas

- Cuestiones Discrecionales

- Información sobre publicidad y propaganda, sobre productos y servicios bancarios, sobre atenciones y promociones dirigidas a los clientes

3. PROVEEDORES

- Cuestiones Necesarias

- Política de compras (objetivos y cumplimiento)
- Código Ético de aprovisionamientos (compras y proveedores)
- Criterios y condiciones socialmente responsables en la selección de proveedores y cláusulas contractuales
- Homologación y control de calidad socioambiental de los suministros
- Rasgos básicos de proveedores y de compras
- Proyectos sociales compartidos con proveedores
- Subcontratación

- Cuestiones Recomendables

- Criterios socialmente responsables en cuanto a publicidad, propaganda y promoción
- Relaciones y comunicaciones con los proveedores
- Procedencia geográfica de las compras
- Encuesta de satisfacción de proveedores

- Cuestiones Discrecionales

4. EMPLEADOS

- Cuestiones Necesarias

- Desglose de plantilla (género, posición laboral, tipo de contrato, nivel educativo y edad...)
- Procesos de selección, formación y promoción de empleados. Programas de creación de capital humano
- Retribuciones, incentivos y sistemas de previsión: situación activa y prestaciones por jubilación
- Salud y seguridad de la plantilla, Prevención de riesgos laborales y de accidentes
- Comunicación interna con empleados: procedimientos de negociación colectiva, relaciones laborales y sindicales
- Conciliación vida laboral y familiar

- Información sobre absentismo laboral
- Información sobre clima laboral. Encuestas de satisfacción del personal
- Mecanismos de comunicación y de participación en la gestión empresarial
- Contratación de grupos desfavorecidos
- Participación del personal en actividades de voluntariado social
- Cuestiones Recomendables
 - Sugerencias y quejas elevadas por la plantilla de personal
 - Programas y política empresarial sobre gestión y desarrollo del conocimiento y del talento
- Cuestiones Discrecionales

5. MEDIOAMBIENTE

- Cuestiones Necesarias
 - Declaración de programas, políticas y acciones a ejecutar en defensa del medio ambiente
 - Declaración sobre realizaciones alcanzadas y sobre recursos financieros asignados o gastados en protección del medio ambiente
 - Premios, distinciones, certificaciones y auditorias ambientales
 - Gastos e inversiones de naturaleza ambiental: mejora y control de emisiones, ahorros energéticos y otros.
 - Promoción de productos o servicios financieros con objetivos ambientales (“Green Products”) o de Inversión Socialmente Responsable
 - Declaración de principales impactos ambientales (directos e indirectos) generados por la operatoria interna de la entidad o por la financiación de proyectos de inversión
 - Declaración de exposición a riesgos ambientales y mecanismos de coberturas disponibles
 - Datos sobre emisiones, consumos y ahorros energéticos y de otros consumos (material de oficina...)

- Consumos de energías (renovables y no renovables). Información sobre políticas de sustitución en favor de energías renovables
- Datos sobre reciclados y residuos
- Datos y política de la entidad en materia de cambio climático y de gases de efecto invernadero
- Cuadro de principales indicadores sobre medio ambiente inherentes a la actuación directa de la entidad
- Cuestiones Recomendables
- Cuestiones Discrecionales
 - Alcance o sentido de la declaración: Medio Ambiente
 - Alcance o sentido de la declaración: Sostenibilidad

6. COMUNIDAD

- Cuestiones Necesarias
 - Declaración de programas, políticas y acciones a ejecutar sobre cuestiones de la Comunidad
 - Contribuciones financieras asignadas a los programas, políticas y acciones a ejecutar
 - Declaración sobre realizaciones alcanzadas y sobre asignaciones financieras y cantidades gastadas en los distintos programas vigentes
 - Actividades de patrocinio o mecenazgo (científico y de investigación, culturales, educativas, artísticas, deportivas, sobre salud, sanidad, vivienda social...)
 - Colaboración con ONG's y con entidades filantrópicas o caritativas
 - Programas de integración social (minorías: raciales o culturales, discapacitados, inmigrantes, población marginal)
 - Actividades impulsoras de prácticas de Inversión Socialmente Responsable (Microcrédito y Banca Ética)
 - Fundaciones promovidas y en las que participa la entidad bancaria (Ciencias Sociales, Biomedicina, Salud y Sistema Sanitario, Ciencias Ambientales, Educación, Arte y Cultura, Asistencia Social)

- Contribuciones y ayudas a catástrofes naturales
- Apoyo financiero a partidos políticos
- Programas de “Inversión en la Comunidad”
- Calificación de los proyecto para su inclusión en actividades “Inversión en la Comunidad”
- Actividades de voluntariado y solidaridad
- Cuestiones Recomendables
- Cuestiones Discrecionales

20. VERIFICACIÓN DEL INFORME

Incorporación del dictamen oficial realizado por un experto independiente (en caso de haber se sometido a verificación).

21. CUADRO-RESUMEN DE PRINCIPALES INDICADORES ECONOMICOS, SOCIALES O AMBIENTALES

Esta sería la solución preferible. No obstante, como alternativa, podría ofrecerse un cuadro con la lista de indicadores básicos contenidos en la propuesta GRI G3 apuntándose en cada uno las páginas del Informe de la entidad donde se encuentra recogido la descripción o el dato..

Comentario-resumen final

Este modelo de Informe, que proponemos como final de nuestra investigación sobre la RSC/Sostenibilidad aplicada a las entidades bancarias europeas, constituye simplemente una aportación dentro de una tarea que todavía carece de regulación oficial y que, lógicamente, deberá ser asumida por la Comisión de la UE. Sin duda, disponer de un modelo-marco normalizado de Informe de Responsabilidad Social y de Sostenibilidad para las entidades bancarias europeas facilitará que los usuarios comprendan mejor esta clase de información y permitirá que se puedan comparar fácilmente los documentos presentados por entidades de un mismo sector y, dentro de la misma entidad, que se puedan comparar los informes de distintos ejercicios, que muestran los resultados del desempeño (*social performance*) de las actuaciones de las entidades

CONCLUSIONES

PRIMERA PARTE. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS: ANÁLISIS GENERICO

- Sobre aspectos teóricos

1. Esta Tesis parte de que la idea de empresa moderna, “pluralista”, integrada por los distintos grupos de interés (óptica de *stakeholders*) y orientada hacia el desarrollo sostenible debe incorporar en sus planteamientos estratégicos y en su gestión no sólo los objetivos financieros de sus propietarios, sino también objetivos social y éticos que afectan a los grupos de interés.

2. Partiendo de esta idea, se ha tratado de conocer el estado de la cuestión de este nuevo paradigma de la empresa socialmente responsable. Como resultado de nuestro estudio, en el aspecto teórico, hemos llegado a las siguientes conclusiones:

-Hemos podido observar que no existe un concepto único de RSC, sino que ha ido evolucionando ante las condiciones cambiantes del entorno. Aunque hay distintas interpretaciones sobre lo que es la RSC, hay acuerdo en que se refiere a acciones de carácter voluntario que realizan las empresas, orientadas a favorecer la negociación con los distintos grupos de interés y a mejorar la imagen de la empresa.

-La delimitación de las acciones de RSC es también un tema discutido: son sólo las acciones voluntarias, motivadas exclusivamente por razones éticas y altruistas (posición radical). Otra posición más realista sostiene que también pueden serlo las actuaciones que se presentan como de interés social, donde existe un componente “oportunista” de negocio. Es esta la visión actual que pretende incorporar la RSC a la dirección estratégica de la empresa, pues supone la creación de un activo intangible para obtener una ventaja competitiva que mejorará la rentabilidad del capital invertido.

- Existen distintas teorías para explicar por qué las grandes empresas deciden incorporar la RSC en su estrategia de negocio y qué relación existe entre los resultados del desempeño financiero (CFP) y del desempeño social (CSP). La teoría de la “realimentación” entre CSP y

CFP (“círculo virtuoso” de Waddock y Graves) pensamos que es la explicación más convincente.

– Numerosos trabajos empíricos, que hemos examinado, han tratado de averiguar si existe relación entre el desempeño social (CSP) y el desempeño financiero (CFP), con resultados dispares. Algunos han encontrado correlación positiva, otros negativa y otros no han podido llegar a una posición concluyente. No obstante, hay un alto porcentaje de trabajos que muestran que existe una correlación positiva entre estas dos variables. - Dentro de la doctrina anglosajona sobre la RSC, una corriente importante distingue los conceptos de *corporate social responsibility* y *corporate social responsiveness*. El segundo es la respuesta proactiva que toma la empresa considerando la RSC una pieza más de la dirección estratégica y, por lo tanto, formando parte de la visión, misión, valores y objetivos.

3 Con respecto a la rendición de cuentas, hay acuerdo en que la empresa socialmente responsable revele los resultados de su RSC/Sostenibilidad, a ser posible en documento separado y con verificación independiente de garantía (*assurance*). Sin embargo, el que no exista todavía un Informe normalizado supone una dificultad para difundir esta información y para comparar unas empresas con otras. Hay que señalar distintos intentos normalizadores, destacando la aportación de la *Global Reporting Initiative* (GRI), que es hoy el más utilizado.

4. Con respecto al papel de los poderes públicos, hay un amplio acuerdo en la teoría en que, aunque la RSC es un asunto voluntario y privado que corresponde a cada empresa, es también un asunto de evidente interés público, ya que abarca cuestiones que afectan a numerosos grupos de interés y prácticamente al conjunto de la sociedad. Por eso los poderes públicos el la UE fomentan estas actividades.

- Sobre declaraciones institucionales

5. Hay numerosas instituciones que, en los últimos años, regulan aspectos de RSC/Sostenibilidad y emiten pronunciamientos de distinto alcance. Generalmente tienen tendencia a especializarse en alguna de las siguientes áreas de la RSC:

- Códigos de conducta empresarial socialmente responsable.
- Estrategias y políticas empresariales de RSC, así como procedimientos de gestión interna
- Mecanismos de evaluación (escrutinio) que abarcan el triple plano de la RSC y del desarrollo sostenible (económico, ambiental y social) para seleccionar las empresas que pueden formar parte de los índices de sostenibilidad
- Modelos de revelación informativa.
- Regulación de las actividades de verificación y evaluación externa independiente

6. En este trabajo se han analizado un conjunto de pronunciamientos institucionales de RSC que se consideran relevantes por el prestigio de la institución que los emite o por su nivel de acogida en las principales compañías.

Cada empresa que ha optado por el comportamiento de RSC lo ha hecho desde su propia impronta personal, inclinándose hacia unos pronunciamientos u otros dentro de los que constituyen los núcleos de referencia internacional. De esto se deduce que:

- a pesar de las semejanzas que se observan a primera vista entre los informes de RSC/Sostenibilidad también se observan disparidades notables entre los contenidos declarados en unas y otras.
- la multiplicidad de pronunciamientos institucionales constituye una dificultad para la convergencia de las prácticas informativas y para permitir la comparación.

SEGUNDA PARTE. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS BANCARIAS

- Sobre aspectos teóricos

El análisis de la RSC en la banca privada nos ha permitido extraer lo siguiente:

1. Los impactos económicos, sociales y ambientales de una entidad bancaria proceden de su operatoria interna habitual –impactos directos por consumos, compromisos de “acción social” con la colectividad, con los grupos de interés...-. También derivan de las inversiones que financia la banca y de la colocación del ahorro en fondos de inversión socialmente responsable...–impactos indirectos-. En consecuencia, el comportamiento de RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias deberá hacerse teniendo en cuenta estos dos tipos de impactos.

2. Los impactos de mayor importancia son los indirectos, originados por las operaciones realizadas con terceros. Sin embargo, es un aspecto que apenas (salvo en los grandes proyectos de inversión) se encuentra dentro de los Informes de RSC/Sostenibilidad, presentados por las entidades bancarias, por las dificultades de reflejar todo el volumen de las operaciones que financia la banca..

3. De acuerdo con los planteamientos teóricos actuales, el comportamiento socialmente responsable debería implicar fundamentalmente:

- un gobierno corporativo que responda a este enfoque, para que exista, al máximo nivel, una planificación coordinada de las actuaciones de RSC.

- un código de conducta ética, declarado públicamente en donde se enumeren los principios de naturaleza ética, social y ambiental que guían las prácticas bancarias

- unos mecanismos para identificar y evaluar no sólo los riesgos financieros clásicos, sino también los de tipo ambiental o social procedentes de los proyectos de inversión que financian.

4. La actuación socialmente responsable de las entidades bancarias no se debe sólo a motivos altruistas orientados a mejorar los impactos sociales y ambientales, sino que también obedece a motivos de rentabilidad financiera (ahorro de costes de gestión) y, sobre todo, a que ha abierto a las entidades bancarias nuevas oportunidades de negocio basadas en que los aspectos sociales y de sostenibilidad constituyen un atractivo para un segmento cada vez más amplio de clientes. Como consecuencia de esta nueva perspectiva ha surgido la Inversión Socialmente Responsable, la Banca Ética, Banca Sostenible y los Microcréditos, tratados en el Capítulo 3, como nuevos segmentos del negocio bancario, distintos del tradicional por no buscar la mayor rentabilidad a corto plazo, sino una rentabilidad satisfactoria a largo plazo compatible con objetivos de sostenibilidad social, ambiental y de comportamiento ético.

5. Partiendo de que la evaluación global del comportamiento de RSC/Sostenibilidad es un tema difícil en las entidades bancarias por la necesidad de tener en cuenta los impactos (in)directos, la forma más frecuente de expresar este comportamiento se basa en la utilización de una serie de indicadores de RSC, fundamentalmente cuantitativos.

6. Se acepta, dentro de la teoría d RSC, que la creación de valor económico y su reparto constituye también una manifestación importante de la empresa “pluralista”, por lo que este tipo de información debe tener presencia destacada en los Informes de RSC/Sostenibilidad que presentan las entidades bancarias. De manera particular, debe mostrarse, como mínimo, información sobre el valor añadido generado por las actividades de la entidad y las correspondientes cuotas de reparto entre los distintos partícipes (accionistas, empleados, administraciones públicas, asignaciones a actividades de RSC y otras transferencias especiales).

- Sobre declaraciones institucionales

7. Las prácticas informativas de RSC/Sostenibilidad de las principales entidades bancarias de la Unión Europea son todavía bastante dispares y se encuentran en evolución constante. Contribuye a ello la existencia de numerosas declaraciones institucionales de las entidades bancarias, que tratan de distintos aspectos de la RSC no siempre coincidentes. Dos consecuencias se derivan de ello:

- (a) la constatación de que hay cada vez más material informativo sobre el que trabajar, y
- (b) la constatación de que todavía hay mucho espacio de mejora en las prácticas informativas de RSC de la banca, sobre todo para llegar a una normalización de los contenidos de los informes a fin de favorecer la comparabilidad entre la información presentada por unas entidades y otras.

TERCERA PARTE: LA INFORMACIÓN DE RSC EN LAS EMPRESAS BANCARIAS EN LA UNION EUROPEA (UE)

- Sobre los Informes de las entidades bancarias: análisis empírico de prácticas reveladas

1. Tomando como punto de partida los Informes de las principales entidades bancarias de la UE se ha podido observar que las propias entidades del sector no tienen un concepto muy claro y compartido respecto a lo que son las actividades de RSC/Sostenibilidad que interesan conocer a los usuarios.

2. Esta oferta informativa es, además, dispar en los aspectos formales y en los contenidos. Un análisis de estos Informes, realizado fundamentalmente con criterios cuantitativos, nos ha permitido extraer las siguientes conclusiones:

2.1. La cuantificación de las frecuencias observadas en los Informes con respecto a las distintas cuestiones formales y los distintos contenidos materiales, pone de manifiesto varios niveles de homogeneidad en prácticas reveladas en este sector:

(a) Subconjunto de cuestiones recogidas en un número alto de Informes. Las hemos calificado como cuestiones muy importantes a efectos de revelación en los Informes.

(b) Subconjunto de cuestiones recogidas en un número relativamente alto de Informes. Las hemos calificado como cuestiones importantes a efectos de revelación en los Informes.

(c) Subconjunto de cuestiones que aparecen en un pequeño número de Informes. Las hemos calificado como poco importantes a efectos de revelación en los Informes.

3. Una propuesta de Informe normalizado de mínimos comunes a declarar por todas las entidades del sector debería centrarse fundamentalmente en las cuestiones muy importantes. Estas deberían ser declaradas necesariamente por todas las entidades. En cambio, las cuestiones sólo importantes, serían recogidas como cuestiones de revelación recomendable. Por último, las poco importantes, normalmente serían cuestiones de declaración discrecional. Así, pues, los resultados de la revisión de las prácticas declarativas seguidas por el sector deberían ser un primer elemento importante para definir un Informe normalizado de RSC/Sostenibilidad para todas las entidades del sector. Sería, a su vez, una buena opción para mejorar la situación declarativa actual.

4. En los aspectos formales sobre la presentación de los Informes, hemos encontrado un respaldo muy importante a estos puntos

- Periodicidad anual prácticamente unánime.
- Presentación del Informe en un documento separado.
- Denominación del documento (Informe de Responsabilidad Social Corporativa / Sostenibilidad).
- Alcance del Informe a escala de Grupo –con las advertencias señaladas en la Tesis-.
- Influencia principalmente de la *Global Reporting Initiative* -GRI- y *Global Compact*.

- Tendencia a la verificación externa independiente en las entidades de mayor tamaño.
- A no solicitar *feedback* a los usuarios
- A no valorar el tamaño del Informe.

5. En los contenidos recogidos dentro de los Informes, hemos encontrado un respaldo muy importante a la presencia de información (cualitativa y/o cuantitativa) sobre estos puntos:

- Cuadro de Indicadores de las actividades de RSC (índice según propuesta GRI).
- Código de Gobierno Corporativo (especialmente Estructura y Composición).
- Perfil básico de la entidad declarante (mayoritariamente según G3 GRI).
- Cumplimiento de disposiciones legales y transparencia informativa (declaraciones generales y específicas de blanqueo de capitales...).
- Estrategia, Políticas y Prácticas de RSC (pero escasa información sobre Estrategia).
- Proyectos, logros y líneas futuras.
- Calificaciones (*ratings* sobre RSC, títulos de deuda e incorporación a Índices de Sostenibilidad).
- Inversión Socialmente Responsable (presente en casi la generalidad).
- Cumplimiento de criterios socioambientales (Principios de Ecuador) en los grandes proyectos de inversión (*Project finance*) de los principales bancos.
- Información sobre impactos (económicos, sociales y ambientales) generados por la banca (información casi general limitada a impactos directos)
- Grupos de interés (*stakeholders*) aludidos (Clientes, Empleados, Medioambiente Comunidad; Accionistas y Proveedores: los dos últimos con menos frecuencia). Respecto a este apartado la lectura de los Informes ha permitido extraer las siguientes observaciones:
 - (a) Hay una coincidencia importante en la información sobre cuestiones específicas relacionadas con los grupos de Empleados, Medioambiente y Comunidad.
 - (b) Hay gran dispersión en la información revelada sobre cuestiones específicas de los grupos de Clientes y Proveedores
 - (c) El grupo de Accionistas tiene una posición intermedia entre coincidencia/dispersión.
 - (d) Los grupos (b) y (c) confirman el panorama confuso sobre la RSC, y, para el objetivo de elaborar un Informe normalizado, no son una buena base.

6. Por el contrario, en los contenidos recogidos dentro de los Informes, hemos encontrado un respaldo mucho menor a la información sobre Política de gestión de riesgos y sobre Creación y distribución de valor económico. Concretamente, en la información sobre Política de riesgos predominan las referencias a riesgos financieros. En la Creación y distribución de valor son más las entidades que no dan ni siquiera información. Dado que se trata en ambos casos de temas de gran importancia, debe concluirse que son aspectos mejorables en la propuesta de modelo normalizado común de Informe para el sector.

7. Hemos observado también, aunque no de manera concluyente, que determinados contenidos informativos (p.e. información sobre creación y distribución de valor económico...) tienen una presencia bastante generalizada en los Informes de los bancos de ciertos países y, en cambio, apenas se encuentran en los de otros países de la UE de características geográficas, culturales o de nivel de riqueza diferentes. Esto parece indicar que no hay una visión europea común de lo que son las prácticas informativas relevantes de RSC/Sostenibilidad, lo que supone un inconveniente para llegar a un patrón informativo común para el sector bancario en la UE.

- Sobre resultados de la encuesta

1. Partiendo de las categorías establecidas para calificar los resultados de la encuesta (“Respaldo mayoritario sólido”, “importante” y “poco importante”, que motivan la calificación de las cuestiones planteadas como “necesarias”, “recomendables” y “discrecionales”), hemos encontrado un “respaldo mayoritario sólido” a la hipótesis de que los usuarios consideran necesario presentar la información de RSC/Sostenibilidad en un modelo normalizado común (en los aspectos formales y en los contenidos informativos).

2. Hemos encontrado también un “respaldo mayoritario sólido” a los siguientes aspectos formales, que, en consecuencia, deberían ser respetados en los Informes a presentar por las entidades del sector:

- Presentación con periodicidad anual.
- Denominación del documento como Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC).
- No es preciso que la información presentada sea sometida obligatoriamente a verificación externa independiente.
- Presentación del documento indistintamente en formato papel o en la *web*.

3. Hemos encontrado, además, un “respaldo mayoritario sólido” a un conjunto de contenidos informativos de carácter general, que se traducen en cuestiones que deben incorporarse al Informe con carácter necesario.

- Datos básicos de la entidad.
- Código de Conducta Ética.
- Cumplimiento de normas legales y prácticas éticas de negocio
- Estrategias, políticas y prácticas de RSC.
- Actividades o planes vigentes de RSC: logros y objetivos pendientes
- Creación y distribución de valor
- Inversión Socialmente Responsable
- Cumplimiento de criterios socioambientales (Principios de Ecuador) en los grandes proyectos financiados (*Project finance*).

4. Hemos encontrado asimismo un “respaldo mayoritario sólido” a la presentación por separado, dentro del Informe, de la información sobre los siguientes grupos de interés: Accionistas, Clientes, Proveedores, Empleados, Medioambiente y Comunidad. Estos grupos también aparecen tratados en los Informes que presentan las entidades bancarias.

5. Hemos encontrado también un “respaldo mayoritario sólido” a la demanda de información sobre una serie de cuestiones de RSC/Sostenibilidad que afectan concretamente a cada grupo de interés (ver detalles en cuadros del punto 2.2. del Capítulo 6). En consecuencia, en los Informes de las entidades debería proporcionarse esta información con carácter necesario.

6. Los resultados de la encuesta ofrecen un “respaldo suficientemente importante” a la demanda de información sobre una serie de aspectos formales y de contenidos de RSC/Sostenibilidad que afectan concretamente a cada grupo de interés. En consecuencia, en los Informes de las entidades deberían tenerse en cuenta con carácter recomendable (ver detalles en cuadros del punto 2.2. del Capítulo 6).

(a) Aspectos formales:

- Presentación de un Informe de RSC/Sostenibilidad
- Informe a nivel de Grupo.

(b) Contenidos informativos:

- Información sobre Índices Bursátiles de Sostenibilidad, sobre calificaciones (*ratings*) de agencias independientes (a sus emisiones de deuda y a su comportamiento de RSC/Sostenibilidad).
- Información sobre determinadas cuestiones de RSC/Sostenibilidad que afectan específicamente a cada uno de los grupos de interés (ver detalles en cuadros del punto 2.2. del Capítulo 6.).

7. Los resultados de la encuesta ofrecen, por otra parte, un “respaldo poco importante” a la demanda de información sobre una serie de aspectos formales y sobre una serie de cuestiones de RSC/Sostenibilidad que afectan específicamente a cada uno de los grupos de interés (ver detalles en cuadros del punto 2.2. del Capítulo 6). En consecuencia, sería discrecional por parte de las entidades incluir información sobre estos puntos

(a) Aspectos formales:

- Solicitar *feedback* a los usuarios () sobre el Informe presentado.

(b) Contenidos informativos:

- Declaración sobre Visión, Misión, Valores y Objetivos.
- Declaración del Código de Gobierno Corporativo.

- Información sobre Política de Riesgos.
- Declaración sobre Premios y Reconocimientos.
- Información sobre determinadas cuestiones concretas relativas a cada uno de los grupos de interés (ver detalles en cuadros del punto 2.2. de este Capítulo).

8. La tabulación de los resultados de la encuesta a dos niveles de alcance (selectiva -sólo para los grupos de interés- y global -para todos los núcleos) nos ha permitido confirmar que se da una concordancia esencial en las respuestas a esos dos niveles. No obstante, también hemos encontrado algunas discrepancias (p.e. “con respaldo mayoritario sólido” en el cómputo global y sólo “suficientemente importante” en la muestra selectiva), pero esto es poco frecuente y apenas significativo.

9. No hemos encontrado, en el análisis bivariable, posibles relaciones entre las variables correspondientes a preguntas de la encuesta sobre aspectos de la presentación formal de los Informes, lo que nos permite inferir que no hay asociaciones significativas entre las variables seleccionadas del cuestionario para este “test”.

10. Hemos intentado identificar, mediante la técnica del análisis factorial, cuáles podrían ser las dimensiones informativas más útiles para explicar el fenómeno de la RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias. Los resultados alcanzados no son muy concluyentes, aunque sí hemos identificado, no de forma clara en todo caso, que el fenómeno podría explicarse fundamentalmente por las siguientes dimensiones: subyacentes:

- Dimensión Cultura y Gobierno Corporativo de la Empresa
- Dimensión Operacional de la Empresa
- Dimensión Directiva de la Empresa (*Management* o Estilos de Dirección)

- Sobre la propuesta de modelo normalizado de Informe de RSC/Sostenibilidad

1. La propuesta de un modelo normalizado de Informe de RSC/ Sostenibilidad para las entidades bancarias de la UE es la conclusión principal de este trabajo. Supone una síntesis basada en la siguiente triangulación metodológica: (a) las aportaciones de la teoría de la RSC y de los Pronunciamientos institucionales (b) el panorama que ofrecen los Informes que presentan las entidades bancarias y que constituyen la oferta informativa y (c) las respuestas de los encuestados que representan a los usuarios -grupos de interés y núcleos expertos-.

2. Las evidencias obtenidas en nuestra investigación sobre esos tres planos nos han permitido concluir que en ese modelo normalizado debería utilizarse la misma terminología y los mismos elementos formales de presentación del documento.

3. Igualmente, a partir de la aplicación del esquema metodológico triangular anterior, se concluye que en el modelo debería existir un índice de contenidos informativos con el siguiente nivel de necesidad informativa:

(a) contenidos mínimos comunes: cuestiones de declaración necesaria,

(b) contenidos recomendables: cuestiones de declaración sólo conveniente y

(c) contenidos discrecionales: cuestiones de poco interés general, pero que pueden ser añadidas por algunas entidades porque revelan facetas concretas de su modo de aplicar la RSC.

4. Hemos podido observar que la oferta informativa (prácticas reveladas) y la demanda (necesidades de los usuarios) no siempre coinciden en la calificación de las cuestiones. En general, en nuestro Informe normalizado nos hemos inclinado por la demanda informativa, sobre todo cuando su calificación (según el nivel de necesidad informativa anterior) era superior a la de la oferta.

En algún caso concreto, hemos elevado alguna cuestión del nivel en que la situaban las calificaciones de la oferta y de la demanda. Nos hemos apoyado para ello en su importancia en la teoría sobre RSC/Sostenibilidad.

5. El Informe normalizado de RSC/Sostenibilidad para las entidades bancarias europeas que proponemos en el Capítulo 7, refleja los resultados alcanzados por nuestra investigación. Se extiende sobre los aspectos formales de presentación del documento, pero sobre todo sobre los contenidos informativos a declarar. En él se indican los tres subgrupos de cuestiones concretas clasificadas en necesarias, recomendables y discrecionales.

BIBLIOGRAFÍA

Aaronson, S. & Reeves, J. (2002a). *The European Response to Public Demands for Global Corporate Responsibility*. Washington DC: National Policy Association. Disponible en <http://www.observatoriorsc.org/descargas/biblioteca/documentos/administracion/boeckler.final14.html>.

Aaronson, S. & Reeves, J. (2002b). *Corporate Responsibility in the global village: The role of public policy*. Washington DC: National Policy Association.

Abbott, W.F. & Monsen, J.R. (1979). On the measurement of Corporate Social Responsibility. *Academy of Management Journal*, 22, 501-515.

Abt, C.A. (1981). *Auditoría social para la gerencia*. Méjico: Diana.

Ackerman, R.W. & Bauer, R.A. (1976). *Corporate Social Performance: The Modern Dilemma*. Reston, VA: Reston Publishing Co.

Alexander, G.J. & Buchholtz, R.A. (1978). Corporate Social Responsibility and stock market performance. *Academy of Management Journal*, 21 (3), 479-486.

Anderson, J.C. & Frankle, A.W. (1980). Voluntary Social Reporting: An Iso-Beta Portfolio Review. *The Accounting Review*, 55, 467-479.

Arlow, P. & Gannon, M.J. (1982). Social Responsiveness, Corporate Structure and Economic Performance. *Academy of Management Review*, 7, 235-241.

Aslaksen, I. & Synnestvedt, T. (2003). Ethical Investment and the incentives for corporate environmental protection and Social Responsibility. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 10, 212-223.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (1999). *Estrategia Empresarial. Modelo dinámico del proceso estratégico (Doc.9)*. Madrid: AECA.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2004). *Marco conceptual de la responsabilidad social corporativa (Doc 1.)*. Madrid: AECA.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2005). *Límites de la información de sostenibilidad: Entidad, devengo y materialidad (Doc 2.)*. Madrid: AECA.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2006). *La semántica de la Responsabilidad Social Corporativa (Doc 3.)*. Madrid: AECA.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2007). *Gobierno y Responsabilidad Social de la Empresa (Doc 4.)*. Madrid: AECA.

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2009). *Inversión Socialmente Responsable: Estrategia, Instrumentos, Medición y Factores de Impulso (Doc 5.)*. Madrid: AECA

Aupperle, K.E., Carroll, A.B. & Hatfield, J.D. (1985). An empirical investigation of the relationship between Corporate Social Responsibility and Profitability. *Academy of Management Journal*, 28, 446-463.

Backman, J. (1975). *Social responsibility: The problem and its setting*. En J. Backman (Ed.), *Social responsibility and accountability* (pp. 1-23). New York: University Press.

Bank for International Settlements (1988). *Statement of Principles on Prevention of Criminal Use of the Banking System for the Purpose of Money Laundering*. Comité de Basilea de Supervisión Bancaria. Disponible en <http://www.bis.org/publ/bcbssc137.pdf>

BankTrack. *Unproven Equator Principles: A BankTrack Statement* (2005). Utrecht. Disponible en <http://www.banktrack.org>.

BankTrack. *The Silence of the Banks: An Assessment of Equator Principles Reporting* (2007a). Utrecht. Disponible en <http://www.banktrack.org>.

BankTrack. *Mind the Gap: Benchmarking credit policies of international banks* (2007b). Utrecht. Disponible en <http://www.banktrack.org>.

Baron, D.P. (2001). Private politics, Corporate Social Responsibility and integrated strategy. *Journal of Economics & Management Strategy*, 10 (1), 7-45.

Berle, A. A. & Means, G. C. (1932). *The Modern corporation and private property*. New York: Mc Millan.

Berthoin, A, Dierkes, M, MC Millan & Martz, L (2002). *Corporate Social Reporting Revisited*. Disponible en <http://www.bibliothek.wzb.eu/pdf/2002/ii02-105.pdf>

Blake, D. & Frederick, W. & Myers, M. (1976). *Social auditing. evaluating the impact of corporate programs*. New York: Praeger.

- Bloch-Lainé, F. & Perroux, F. (1970). *La empresa y la economía del siglo XX*. Bilbao: Deusto.
- Blour, P. (2009). The upside and the downturn: How sustainable banking can deliver a better future. *Innovations:Technology/Governance/Globalization*. *Spring*, 4 (2) 3-6.
- Boulding, K. (1953). *The organizational revolution*. New York: Harper.
- Boulding, K. (1962). *Conflict and defense: a general theory*. New York: Harper.
- Bouma, J.J., Jeucken, M, Klinkers, L. (2000). *Sustainable Banking. The greening of finance*. Sheffield: Greenleaf Publishing.
- Bowen, H.R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. New York: Harper.
- Bowman, E.H. & Haire, M. (1975). A strategic posture toward corporate social responsibility. *California Management Review*, 18 (2), 49-58.
- Bowsher, N. N. (1982). The three-year experience with the Community Reinvestment Act . *Federal Reserve Bank of Saint Louis*. Disponible en <http://www.research.stlouisfed.org./publications/review/82>
- Brown, B. & Susan, P. (1995). Halo-Removed Residuals of Fortune's "Responsibility to the Community and Environment"- A Decade of Data. *Business and Society*, 34 (2) 199-215.
- Brugger, E. A. (2006) *Microfinance Investments Funds: Looking Ahead*. (Cap. 14; pp. 231-252). En I. Matthäus- Maier & J. D. Pischke (Eds.), *Microfinance Investment Funds. Leveraging private Capital for economic growth and poverty reduction*. Berlin: Springer.

Bueno, E. (1994). *Curso Básico de Economía de la Empresa. Un enfoque de organización*. Madrid: Pirámide (2004, reed.).

Bueno, E., Salmador, M.P. & Morcillo, P. (2005). *Dirección estratégica: Nuevas perspectivas*. Madrid: Pirámide.

Bueno, E. (2007). *Organización de Empresas: Estructura, Procesos y Modelos* (2vols.). Madrid: Pirámide.

Bueno, E. (2008). *El nuevo modelo de empresa y de su gobierno en la economía actual* (Documento nº.18, Comisión de Organización y Sistemas). Madrid: AECA.

Burnham, J. (1941). *The managerial revolution*. Indiana: University Press.

Business for social responsibility (BSR). (2000). Comparison of selected Corporate Social Responsibility standards. California.

Business for social responsibility (BSR) & AccountAbility. (2004). Business & Economic Development. Financial Sector Report. Disponible en http://www.economicfootprint.org/files/finance_report_2004.pdf

Cabrera, M^a. K., Déniz, M^a. C. & Santana, D.J. (2005). Corporate Social Responsibility in Family Business in Spain. *Journal of Business Ethics* 56, 27-41.

Calveras, A. & Ganuza, J.J. (2004). Responsabilidad Social Corporativa. Una visión desde la Teoría Económica. Disponible en <http://www.econ.upf.edu/docs/papers/downloads/797.pdf> 1-28.

Capdeville, S., Sánchez, P., Rodríguez, M.A. & Ricart, J. E (2005). *La inversión socialmente responsable: evolución, tendencias e implicaciones para la dirección de las empresas* (Cap.10). En Biblioteca Empresarial Cinco Días: Manual de la empresa responsable (pp. 245-277). Madrid.

Cappelle, J. (2006). *Human Rights, Banking Risks. Incorporating Human Rights Obligations in Bank Policies*. Utrecht: BankTrack (Proyecto GATO).

Cardozo Brum, M. (2003). Gobiernos y Organizaciones no Gubernamentales ante la Responsabilidad Social Empresarial. Disponible en <http://www.jussemer.org/inicio/resources/MCardozoEticaGbnsOngs.pdf> .

Carroll, A.B. & Belier, G.W. (1975). Landmarks in the evolution of the social audit. *Academy of Management Journal*, 18 (3), pp. 589-599.

Carroll, A.B. (1979). A Three-dimensional conceptual model of corporate performance. *Academy of Management Review*, 4(4), 497-505.

Carroll, A.B, (1991). The pyramid of Corporate Social Responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders-balancing economic, legal, and social responsibilities. *Business Horizons* (34), 39-48.

Carroll, A.B. (1998). The four faces of corporate citizenship. *Business & Society Review* 100 (1), 1-7.

Carroll, A.B., (1999). Corporate Social Responsibility: evolution of a definitional construct. *Business & Society* 38(3), 268-295.

Carroll, A.B. (2000). A commentary and an overview of key questions on corporate social performance measurement. *Business & Society* 39 (4), 466-478.

Caux Round Table (2002). *Principios para los negocios empresariales*. Disponible en <http://www.cauxroundtable.org>.

Cea D'Ancona, M^a A. (2005) *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora*. Madrid: Síntesis.

Center for Sustainable Investment (2002). *Financing the Future: The London Principles*. Disponible en <http://www.forumforthefuture.org.uk>.

Center for Sustainable Investment (2005). *Financing the Future. The London Principles. Three years on Johannesburg*. Disponible en <http://www.forumforthefuture.org.uk>.

Centre d' Étude des Revenus et des Coûts (CERC) (1969). *Surplus de productivité et comptes de surplus*. (Doc.1). Paris.

Coalition for Environmentally Responsible Economías (CERES) (1989). Disponible en <http://www.ceres.org>.

Cochran, P.L. & Wood, R.A. (1984). Corporate social responsibility and financial performance. *Academy of Management Journal*, 27, 42-56.

Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge, Mass: Belknap Harvard.

Collevecchio Declaration on Financial Institutions and Sustainability (2003). Disponible en http://www.banktrack.org/download/collevecchio_declaration_2/0_030401_collevecchio_declaration.pdf.

Committee for Economic Development (1971), *Social Responsibilities of Business Corporations*, New York.

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) (2006). *Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas*. Disponible en <http://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/CodigoGov>

Cornell, B. & Shapiro, C.A. (1987). Corporate Stakeholders and Corporate Finance. *Financial Management*, 16 (1), 5-14.

Cornwell, P. & Adkins, N. (2005). The Equator Principles -guidelines for responsible Project financing-. *FOCUS. Project Finance*. Disponible en: www.aar.com.au.

Corporate Register (2008). Assure View: The CSR Assurance Statement Report. Disponible en <http://www.corporateregister.com>.

Coulson, B.A. & Monks, V. (1999): Corporate environmental performance considerations within bank lending decisions. *Economic Management and Auditing* 6 (1), 1-10.

Cowton, C. (1994). *The development of ethical investment products* (pp. 213-232). En A. R. Prindl & B. Prodhan (Eds.), *The Association of Treasurers. Guide to Ethical Conflicts in Finance*. Oxford: Blackwell Pu.

Cox, B. (1979). *Value Added*. Londres: ICMA.

Cramer, J. (2002). From financial to sustainable profit. National initiative for sustainable development. *Eco - Management and Auditing*, 9 (2), 99-106.

Criado, I. & Larrinaga, C. (2005). *Contribución empresarial al desarrollo sostenible*. En XIII Congreso AECA. Armonización y Gobierno de la Diversidad. Oviedo. Disponible en CDROM.

Crowther, D. & Aras, G. (2008). *Corporate Social Responsibility*. Frederiksberg: Ventus Publishing ApS.

Crowther, D. & Aras, G. (2009). *Global Perspectives on Corporate Governance and CSR*. Aldershot: Gower Pu.

Crowther, D. & Aras, G. (2009). *The Durable Corporation: strategies on Sustainable Development*. Aldershot: Gower Pu.

Cuervo, A. (2003) *Eficiencia y responsabilidad social de la empresa*. En Liber Amicorum: Economía, Empresa y Sociedad. Homenaje a Manuel Alonso Olea. Madrid: Thomson.Civitas.

Cuesta, M de la, Muñoz, M^a J y Fernández, M^a. (2006 a): “Analysis of Social Performance in the Spanish Financial Industry through public data. A proposal”. *Journal of Business Ethics*, 69 (3), 289-304.

Cuesta, M de la (2006 b): “Responsabilidad social del sector bancario. Su contribución a un desarrollo más sostenible”. *Papeles de Economía Española*, 108, 173-190.

Cyert, R. & March, J. (1963). *A behavioral theory of the firm*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Chevalier, A. (1976). *El Balance Social de la Empresa*. Madrid: Fórum Universidad-Empresa.

Davis, K. (1960). Can business afford to ignore social responsibilities? *California Management Review*, 2 (3), 70-76.

Davis, K. (1973). The case for and against business assumption of social responsibilities. *Academy of Management Journal*, (16), 312-322.

Davis, K. & Blomstrom, R. L. (1975). *Business and Society: Environment and Responsibility*. New York: Mc Graw-Hill.

Demosthenous, M. (2000). The social responsibility of business: A review. Research Paper Series: 00-8: School of Commerce. The Flinders University of South Australia.

Doane, D. (2005). The myth of CSR. The problem with assuming that companies can do well while also doing good is that markets don't really work that way. *Stanford Social Innovation Review*. 23-29.

Dow Jones Sustainability Indexes (2009): Dow Jones STOXX Sustainability Index Guide book. Disponible en <http://www.sustainability-index.com>.

Downey, P. R. (2002). The essential stakeholder dialogue. *Corporate social responsibility and environmental management*, 9 (1), 37-45.

Durán Herrera, J.J. (2009). La función económica de la empresa socialmente responsable. *Revista de la Responsabilidad Social de la Empresa* 1, 49-70.

ECCR/ICCR (2003). Bench marks for measuring business performance. Disponible en <http://www.bench-marks.org>.

Eells, R. & Walton, C (1961). *Conceptual foundations of business*. Homewood: Richard D. Irwin.

EIRIS (2008). The EIRIS Green & Ethical Funds Directory. Disponible en <http://www.eiris.org>.

EPI-Finance (2000). Environmental performance indicators for the financial industry. Report of an international project undertaken by financial institutions. Disponible en <http://www.epifinance.com>.

España. Congreso de los Diputados. (2006). *Informe de la Subcomisión para potenciar y promover la Responsabilidad social de las empresas*. Madrid: Boletín Oficial de las Cortes Generales de 31 de julio.

FATF-GAFI (2004). Financial Action Task Force on Money Laundering. Special Recommendation on Terrorist Financing. Disponible en <http://www.fatgafi.org>.

Feddersen, J.T. & Gilligan, W. T. (2001). Saints and markets: Activists and the supply of credence goods. *MIT Journal of Economics & Management Strategy*. Vol 10 (1), 149-171.

Fernández Izquierdo, M.A., Muñoz, M.J. & Balaguer. M.R. (2007) *La Responsabilidad Social de la empresa: Relaciones entre la performance social, financiera y bursátil*. (Documento de Trabajo No. 23). Castellón: Ed. Generalitat Valenciana, Col. Estudis Universitaris, 1.

Fox, T. & Ward, H. & Howard, B. (2002). *Public sector roles in strengthening corporate social responsibility: a baseline study*. Washington D.C: The World Bank.

Frederick, W. (1978). From CSR₁ to CSR₂ The maturing of business-and-society thought. *Business & Society*, 33 (2), 150-164.

Freeman, R.E. & Evan, W.M. (1990). Corporate Governance: A stakeholder interpretation. *Journal of Behavioural Economics*, 19 (4), 337-359.

Freeman, R.E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.

Freije Obregón, I. (2003). La Integración de la responsabilidad social de la empresa en la definición de la estrategia empresarial. *EBEN. Papeles de Ética, Economía y Dirección*, (8) 1-15. Disponible en www.eben-spain.org/docs/Papeles/XI/6_reije.pdf.

Friedman, M. (1962). *Capitalism and freedom*. Chicago: University Press.

Friedman, M. (1970, 13 de septiembre). Social Responsibility of business. *New York Times Magazine*.

Frooman, J.S. (1994). Does the market penalize firms for socially irresponsible behaviour? *Business and Society*, 329-334.

Fry, F.L. & Hock, R. J. (1976). Who claims Corporate Responsibility? The biggest and the worst. *Business and Society Review*, (18), 62-5.

Fry, L.W., Keim G.D. & Meiners, R.E. (1982). Corporate contributions: Altruistic or for profit? *Academy of Management Journal*, 25 (1), 94-106.

FTSE4 Good Indexes. Disponible en <http://www.ftse4good.com>

Fundación de Ecología y Desarrollo (2003 al 2006). *Anuario sobre Responsabilidad Social Corporativa*. Zaragoza: Autor.

Galbraith, J. K. (1969). *El nuevo estado industrial*. Barcelona: Ariel.

Gallo, M. A. (1980), *Responsabilidades sociales de la empresa*. Navarra: IESE.

Garmendia, J.A. & Parra Luna, F. (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Madrid. Taurus.

Garrigues, A. (2005). *La empresa responsable en un entorno global*. (Cap.1). En Biblioteca Empresarial Cinco Días: Manual de la empresa responsable (pp. 9-21). Madrid.

Gismera Tierno, L. & Vaquero Lafuente, M.E. (2000). La responsabilidad social de la empresa en España: la acción social. *EBEN. Papeles de Ética, Economía y Dirección*, (5), 1-8. Disponible en www.eben-spain.org/docs/Papeles

Glaubitt, K., Martin, H. & Schütte, H. (2006). *Mainstreaming Microfinance – Quo Vadis Microfinance Investments?* (Cap. 12, pp. 213-226). En I. Matthäus- Maier & J.D. Von Pischke (Eds.), *Microfinance Investment Funds*. Berlin: Springer.

Global Reporting Initiative (GRI) (2002, 2005). *Financial Services Sector Supplement: Social Performance & Environmental Performance*. Disponible en [http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/Sector Supplements/Financial Services](http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/Sector%20Supplements/Financial%20Services).

Global Reporting Initiative (GRI) (RG & FSSS) (2008) *Sustainability Reporting Guidelines & Financial Services Sector Supplement*. Disponible en [http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/Sector Supplements/Financial Services](http://www.globalreporting.org/ReportingFramework/Sector%20Supplements/Financial%20Services).

González, A., López, L. & Silvestre, R. (2003). *Responsabilidad Social Empresarial: análisis, comparaciones y propuestas sobre el comportamiento del “ciudadano empresa”*. Disponible en <http://www.eticagro.com.ar/modules/smartsection/print.php?itemid=28>.

Goodman, P. (2006) *Microfinance Investment Funds, Objectives, Players, Potential*. (Cap. 2; pp. 2-45) En I. Matthäus- Maier & J.D. Von Pischke (Eds.), *Microfinance Investment Funds*. Berlin: Springer.

Gordon, K. (2001). *The OECD Guidelines and other corporate responsibility instruments: A comparison*. (Informe No. 2001/5). C.C. De Paris: OECD Working Papers on international investment.

Greening, W.D. & Turban, B.D. (2000). Corporate social performance as a competitive advantage in attracting a quality workforce. *Business & Society*, 39 (3), 254-280.

Griffin, J. (2000). Corporate social performance: Research directions for the 21st century. *Business & Society*, 39 (4), 479-491.

Griffin, J. & Mahon, J. (1997). The corporate social performance and corporate financial performance debate: Twenty-five years of incomparable research. *Business & Society*, 36 (1), 5-31.

Hanley, H & Spash, C.L (1993). *Cost benefit analysis and the environment*. Hampshire: Edward Elgard Publishing Ltd.

Hay, R., Gray, D. & Gates, J.E. (1976). *Business and Society*. Cincinnati: Southwestern Pu.

Holmes, S. L. (1976). Executive perceptions of corporate social responsibility, *Business Horizons*, 19 (3), 34-40.

Holmes, S. L. (1977). Corporate social performance. Past and present areas of commitment. *Academy of Management Journal*, 20 (3), 433-438.

Holton, G. H. (2006). Investors Suffrage Movement. *The Financial Analyst Journal*, (Nov-Dec), 5-20.

Hopkins, M. (2004). *Corporate social responsibility: an issues paper* (Working Paper No. 27). C.C. De Ginebra: International Labour Office.

Houéry, N. (1977). *Mesurer la productivité: les comptes de surplus*. Paris: Dunod.

Husted, B. W. & Allen, D. B. (2001). *Toward a model of corporate social strategy formulation*. C.C. De New York: Academy of Management.

Husted, W.B. (2002). *Risk management, real options and corporate social performance*. C.C. De Denver: Academy of Management Meetings.

Informe Brutland (1987). *Our common future (The Brundtland Report)*. London: Oxford University Press.

Institute of Social and Ethical Accountability (2003). AA1000 Assurance Standard. Disponible en <http://www.accountability21.net>.

International Finance Corporation (2006). Policy on social & environmental sustainability. Performance standards on social and environmental sustainability. Disponible en <http://www.ifc.org>.

International Organisation for Standardization: Proyecto de Norma ISO SR 26000 sobre RSC. Disponible en <http://www.iso.org>.

Itkonen, L. (2003) *Corporate Social Responsibility and financial performance*. Helsinki: University of Technology.

Jeucken, M.H.A. (2001) *Sustainable finance and banking. The financial sector and the future of the planet*. London: Earthscan Publication.

Jeucken, M.H.A. (2004). *Sustainability in Finance. Banking on the planet*. Netherlands: Eburon.

Jeucken, M.H.A. (2009). *Sustainable banking*. London: Earthscan Publication.

Jonkers, J.& Witte, M.C. de (Eds.) (2006). *The Challenge of implementing Corporate Social Responsibility*. London: Palgrave/Mc Millan Pu.

Kawachi, I., Kennedy, B. & Lochner, K. (1997). Long live community: Social capital as public health. *The American Prospect*, (35), 56-59.

Korhonen, J. (2002). The dominant economics paradigm and Corporate Social Responsibility. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, (9), 67-80.

KPMG (2008). International Survey of Corporate Responsibility Reporting. Rotterdam. Disponible en <http://www.kpmg.com/Global/IssuesAndInsights/ArticlesAndPublications/Pages/Sustainability-corporate-responsibility-reporting-2008.aspx>.

Lafuente, A., Viñuales, V., Pueyo, R. & Llaría, J. (2003). *Responsabilidad Social Corporativa y políticas públicas*. (Documento de Trabajo No. 3/2003). Zaragoza: Laboratorio de Alternativas.

Levitt, T. (1958). The dangers of social responsibility. *Harvard Business Review*, (5), 41- 50.

Ligteringen, E. & Zadek, S. (2005). The future of corporate responsibility codes, standards and frameworks. An executive briefing by the GRI and AccountAbility. Disponible en <http://www.globalreporting.org>.

Lozano, J.M. & Albareda, L. & Balaguer, M. R (2006). Socially responsible investment in the Spanish financial market. *Journal of Business Ethics*, (69), 305-316.

Mc Guire, J.W. (1963). *Business and Society*. New York: Mc Graw-Hill.

Mc Guire, J.B, Sundgren, A. & Schneeweiss, T. (1988). Corporate Social Responsibility and firm financial performance. *Academy of Management Journal*, 31 (4), 854-872.

Mc Williams, A. & Siegel, D. (2001). Corporate Social Responsibility: A theory of the firm perspective. *Academy of Management Review*, 26 (1), 117-127.

Manne, H. G. & Wallich, H.C. (1972). *The modern corporation and Social Responsibility*. Washington D.C: American Enterprise Institute for Public Policy Research.

Marquès, E. (1978). *Le Bilan Social: l'homme, l'entreprise, la cité*. París: Dalloz.

Martín Castilla, J.I. (2006). CR-MAP, Un modelo para la acción. *Qualitas hodie: Excelencia, Desarrollo Sostenible e Innovación*, 111, 2-55.

Massé, P. & Bernard, P. (1969). *Les dividendes du progrès*. París: du Seuil.

Matthäus-Maier, I. & Pischke, J. D. von (2006). *Microfinance Investment Funds: Leverage Private Capital for Economic Growth and Poverty Reduction*. Berlin: Springer.

Melé, D. (2004). *Corporate Social Responsibility in Spain: An Overview*. Navarra: IESE Business School.

Mishan, E. J.(1973). *Economics for social decisions. Elements of cost-benefit analysis*. New York: Praeger.

Mitnick, M.B. (2000). The testaments of belief: The metrics of measurement of corporate social performance. *Business & Society*, 39 (4), 419-465.

Morrós Ribera, J. (2003). La Responsabilidad Social de la Empresa y las principales normas de contabilidad y auditoría social: una concreción del cómo. *EBEN. Papeles de Ética, Economía y Dirección*, (8) 1-24. Disponible en www.eben-spain.org/docs/Papeles

Moskowitz, M. (1972). Choosing socially responsible stocks. *Business and Society Review and Innovation*, (1), 71-75.

Muñoz, M^a.J., Fernández. A. & Cuesta, M. de la (2004). Responsabilidad Social en el sistema bancario: una primera aproximación de evaluación para el caso español. *EBEN. Papeles de Ética, Economía y Dirección*, (12) 1-21. Disponible en <http://www.eben-spain.org/docs/Papeles>

Naciones Unidas (2000). Pacto Mundial o Global Compact. New York. Disponible en <http://www.unglobalcompact.org>.

Nai-Lin Chang. H. (1997). Democracy, diversity and social capital. *National Civic Review*, 86 (2), 141-147.

Nyquist, S. (2000). Accounting theory and financial environmental reports. Swedish University of Agricultural Sciences, Sweden. *Economic Management and Auditing*, (7), 178-185.

Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa de España (2007). La Responsabilidad Social Corporativa en las Memorias Anuales de las Empresas del IBEX 35. Disponible en <http://www.observatoriorsc.org>

OCDE (2000). Directrices básicas. Recomendaciones de los gobiernos a las empresas de ámbito multinacional sobre conductas responsables, compatibles con la legislación y el desarrollo sostenible. Disponible en <http://www.oecd.org>.

OIT (1977). Declaración tripartita de principios sobre empresas multinacionales y la política social. Ginebra. Disponible en <http://www.ilo.org>.

Orlitzky, M., Schmidt, L.F. & Rynes, L.S. (1999). Corporate social and financial performance: A meta-analysis. *Organization Studies*, 24 (3), 403-441.

Parket, R. & Eibert, H. (1975). Social responsibility: The underlying factors. *Business Horizons*, (18), 5-10.

Pastor, T. (2005). *Innovación y acción social de la empresa* (Cap.11). En Biblioteca Empresarial Cinco Días: Manual de la empresa responsable (pp. 285-299). Madrid.

Peeters, H. (2003). Sustainable Development and the Role of the Financial World. *Environment, Development and Sustainability*, (5), 197-230.

Perdiguero, T. (2003). *La Responsabilidad Social de las empresas en un mundo global*. Madrid: Anagrama.

Pieth, M & Aiolfi, G. (2003) The private sector becomes active. The Wolfsberg Process, *Journal of Financial Crime*, 10 (4), 359-365.

Preston, L.E. & Post, J.E. (1975). *Private management and public policy*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Principios de Ecuador (2006): The Equator Principles: A financial industry benchmark for determining, assessing and managing social & environmental risk in project Financing. Disponible en http://www.equator-principles.com/documents/Equator_Principles.pdf

Quazi, A. M. y O'Brien D. (2000). An empirical test of a cross-national model of Corporate Social Responsibility. *Journal of Business Ethics* (25), 33-51.

Rodríguez Fernández, J.M. (2003). *El gobierno de la empresa: un enfoque alternativo*. Madrid: Akal.

Rodríguez Fernández, J.M. (2005). *La Responsabilidad Social Corporativa: otro modelo de empresa y de evaluación de resultados*. En XIII Congreso AECA. Armonización y Gobierno de la Diversidad. Oviedo. Disponible en CDROM.

Rodríguez Fernández, J.M., Melle, M.M. & Sastre, J.M. (2007). *Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social de la Empresa* (Documento nº.4, Comisión de RSC). Madrid: AECA.

Rodríguez, O. (2004). El Capital Social como componente crítico del capital intelectual de las Cajas de ahorro. Madrid: Universidad Autónoma (Tesis Doctoral).

Rodríguez, O. (2005). *Responsabilidad Social Corporativa y Capital Social en el sector financiero: Un debate en la encrucijada*. En XIII Congreso AECA. Armonización y Gobierno de la Diversidad. Oviedo. Disponible en CDROM.

Roman, R.M., Hayibor, S. & Agle, B. (1999). The relationship between social and financial performance: Repainting a portrait. *Business & Society*, 38 (1), 109-125.

Román Maestre, B. & Agulló Gimeno, S. (2003). Responsabilidad Social de la Empresa: Previendo la corrosión del ethos corporativo. *EBEN. Papeles de Ética, Economía y Dirección*, (8) 1-11. Disponible en www.eben-spain.org/docs/Papeles/XI/9_Roman.pdf.

Russell Fogler, H. & Nutt, F. (1975). A note on Social Responsibility and stock valuation. *Academy of Management Journal*, 18 (1), 155-160.

Russo, M.V. y Fouts, P.A. (1997). A resource-based perspective on corporate environmental performance and profitability. *Academy of Management Journal*, (40), 534-559.

Schmidheiny, St. & Zorraquin, F. (1996). *Financing change. The financial community, eco-efficiency and sustainable development*. Cambridge, Mass: MIT Press.

Sethi, S.P. (1975). Dimensions of Corporate Social Responsibility. *California Management Review*, 17 (3), 58-64.

Simon (1947). *Administrative Behavior*. New York: McMillan.

Simpson, W.G. & Kohers, Th. (2002). The link between corporate social and financial performance: Evidence from the banking industry. *Journal of Business Ethics*, 35, 97-109.

Social Accountability International (SAI) (1998). Norma SA 8000. Disponible en <http://www.sa-intl.org>.

Sparkes, R. (2001). Ethical investment: whose ethics, which investment? *Business Ethics*, 10, 194-205.

Sparkes, R. & Cowton, C.J. (2004). The maturing of socially responsible investment: A review of the developing link with corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 52, 45-57.

Spicer, B.H. (1978). Inverstors, Corporate Social performance and information disclosure: An empirical study. *Accounting Review*, 53, 94-111.

SPI-Finance (2002). Finance Report. Social performance indicators for the financial industry. Disponible en http://www.e2mc.com/english/projects/e_proj_view_spi.htm.

Spong, K. (1994). *Banking regulation: its purposes, implementation and effects*. (5 ed) Kansas City: Division of Supervision and Risk Management Federal Reserve Bank. Kansas, C.C.: Spong.

Stanwick, D.S. & Stanwick, A.P. (2000). The relationship between environmental disclosures and financial performance: An empirical study of US firms, *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 7 (4), 155-164.

Steiner, G. (1975). *Business and Society*, New York: Random House.

Sturdivant, F.D. & Ginter, J.L. (1977). Corporate Social Responsiveness: Management attitudes and economic performance. *California Management Review*, 19 (3), 30-39.

Svendsen, A. & Laberge, M. (2005). A new direction for CSR: Engaging networks for whole system change. London: Palgrave/McMillan Publishers.

Swanson, D. L. (1995). Addressing a theoretical problem by reorienting the corporate social performance model. *Academy of Management Review*, 20, 43-64.

Tamames,R. & Rueda,A. (2000). *Estructura Económica de España* (24ª.ed.). Madrid: Alianza Editorial.

Thompson, P. (1998). Assessing the environmental risk exposure of UK Banks, *International Journal of Bank Marketing*, 16 (3), 129-139.

Torre, I. de la (2000) La dimensión social del capital humano. *Papeles de Economía* 86, 266-279.

Torre, I. de la (2009) Fundamentos de la Responsabilidad Social de la Empresa. *Revista de la Responsabilidad Social de la Empresa* 1, 71-89.

Transparency International & Social Accountability International (2003). Business Principles for Countering Bribery. Disponible en http://www.transparency.org/global_priorities.

Ullman, A.H. (1985). Data in search of a theory: a critical examination of the relationships among social performance, social disclosure and economic performance of US firms. *Academy of Management Review*, 10, 540-557.

Unión Europea (2000). Libro Blanco de Responsabilidad Medioambiental. Comisión Europea. Bruselas. Disponible en http://europa.eu/legislation_summaries/other/l28107_es.htm.

Unión Europea (UE) (2001) Libro Verde: Fomentar un marco para la responsabilidad social de las empresas. Directrices básicas de responsabilidad social y medioambiental para las empresas europeas. Comisión Europea. Bruselas. Disponible en <http://www.empresaresponsable.com/media>.

Unión Europea (UE) (2002) Comunicación de la Comisión relativa a la Responsabilidad Social de las Empresas: Una contribución al desarrollo sostenible. Comisión Europea. Bruselas. Disponible en http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=COMfinal&an_doc=2002&nu_doc=347

Unión Europea (UE) (2003). Mapping instruments for Corporate Social Responsibility. Bruselas. Disponible en <http://www.foretica.es/es/index.asp?MP=33&MS=87&MN=2&TR=A&IDR=1&iddocumento=37>

Unión Europea (UE) (2004). Rhetoric and Realities: Analysing CSR in Europe. RARE Project. Research on the impact of CSR. Bruselas. Disponible en <http://www.rare-eu.net/index.php?id=4>

Unión Europea (UE) (2006) Comunicación de la Comisión: Poner en práctica la Asociación para el Crecimiento y el Empleo. Hacer de Europa un Polo de Excelencia de la Responsabilidad Social de las Empresas. Comisión Europea. Bruselas. Disponible en <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52006DC0136:ES:NOT>

United Nations Environmental Programme (UNEP-FI) (1992 y 1995): Banking and the environment: A statement by banks on the environment and sustainable development. Genève. Disponible en <http://www.unepfi.org>.

United Nations Environmental Programme (UNEP-FI) (1995): Global Survey: Environmental Policies and Practices of the Financial Services Sector. Genève. Disponible en <http://www.unepfi.org>.

United Nations (2003). Convention Against Corruption. Disponible en <http://www.unodc.org/unodc/en/treaties/CAC/index.html>.

United Nations (2006) The Global Compact & UNEP.FI. Principles for Responsible Investment. Disponible en <http://www.unpri.org>.

USA. 95th. Congress (1977). *Community Reinvestment Act*. Washington

Valor, M. (2001). Responsabilidad Social de la empresa, marketing de relaciones y política de recursos humanos: el gasto social de la empresa. *EBEN. Papeles de Ética, Economía y Dirección*, (6) 1-21. Disponible en www.eben-spain.org/docs/Papeles

Vance, S. C. (1975). Are socially responsible corporations good investment risks? *Management Review*, 64, 18-24.

Van Gelder, J.W. (2006). The dos and don'ts of sustainable banking. A Banktrack manual. Utrecht: Banktrack. Disponible en: http://www.osservatorio.webhat.it/The_Dos_and_Donts_of_Sustainable_Banking_BT_manual.pdf

Vigano, F. & Nicolai, D. (2006). CSR in the European Banking Sector: Evidence from a Sector Activity. RARE Project. UE. Disponible en: <http://www.rare-eu.net/index.php?id=4>.

Vigano, F. & Nicolai, D. (2009). CSR in the European Banking Sector: Evidence from a Survey. En R. Barth & F. Wolff (Eds.), *Corporate Social Responsibility in Europe* (Cap. 7). UK Northampton: E. Elgar.

Vincent, L. A. (1968). *La mesure de la productivité*. Paris: Dunod.

Waddock, S.A. & Graves, S.B. (1997). The Corporate Social Performance and financial performance link. *Strategic Management Journal*, 18 (4), 303-319.

Ward, H. (2004). Public sector roles in strengthening Corporate Social Responsibility: Taking stock. The World Bank. Washington.

Wartick, S.L and Cochran, P.L. (1985). The evolution of the corporate social performance model. *The Academy of Management Review*, 10(4), 758-769.

WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) (2000). *Corporate Social Responsibility: making good business*.

Weber, O. (2005). Sustainability benchmarking of European banks and financial service organizations. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 12, 73-87.

Welford, R. (2002). Editorial globalization, corporate social responsibility and human rights. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 9, 1-7.

White, S (2000). Community reinvestment and cities: A literature review of CRA's impact and future. Discussion paper prepared for The Brookings Institution Center on Urban and Metropolitan Policy.

William Kapp, K. (1966). *Los costes sociales de la empresa privada*. Barcelona: Oikos-Tau.

Williamson, O.W. (1975). *The economics of discretionary behaviour: managerial objectives in a theory of the firm*. Engelwood Cliffs: Prentice Hall.

Wokutch, E. R. & Spencer, B.A. (1987). Corporate saints and sinners: The effects of philanthropic and illegal activity on organizational performance. *California Management Review*, 29 (2), 62-77.

Wolfsberg Group (2002a). The Wolsberg Anti-Money Laundering Principles for Correspondent Banking. Disponible en <http://www.wolfsberg-principles.com>.

Wolfsberg Group (2002b). Global Anti-Money Laundering for Private Banking. Disponible en <http://www.wolfsberg-principles.com>.

Wolfsberg Group (2003). The Supression of the Financing Terrorism. Disponible en <http://www.wolfsberg-principles.com>.

Wolfsberg Group (2008). The Wolfsberg Trade Finance Principles. Disponible en <http://www.wolfsberg-principles.com>.

Wood, D. J. (1991). Corporate social performance revisited. *Academy of Management Review*; 16 (4), 691-718.

ANEXO 1: Tablas de RSC de las Entidades Bancarias tomadas como muestra

4.1. CUADRO GENERAL DE ENTIDADES BANCARIAS TOMADAS COMO MUESTRA E INFORMES EMITIDOS (2004 A 2007)

		MUESTRA BANCOS UE ELEGIDA PARA ANÁLISIS					
		PAISES	BANCOS	2004	2005	2006	2007
5	1	ALEMANIA	Bayerische Hypo-Und Vereinsbank	X	X	X ₆	X ₆
	2	ALEMANIA	Commerzbank	N.A.	X	X ₅	X ₅
	3	ALEMANIA	Deutsche Bank	X	X	X	X
	4	ALEMANIA	KfW Bankengruppe	N.A.	N.A.	X ₇	N.A.
	5	ALEMANIA	West LB AG	N.A.	X ₅	N.A.	X ₅
2	6	AUSTRIA	Kommunal Kredit AG Austria	X	X	X	X
	7	AUSTRIA	Österreichische KontrollBank AG	X	X	X	X
2	8	BELGICA	Dexia	X	X	X	X
	9	BELGICA	KBC Group NV	X	X	X	X
1	10	DINAMARCA	Danskebank	N.A.	N.A.	X	X
7	11	ESPAÑA	Banco Popular	X	X	X	X
	12	ESPAÑA	Banco Sabadell	X	X	X	X
	13	ESPAÑA	Banesto	X	X	X	X
	14	ESPAÑA	Bankinter	X	X	X	X
	15	ESPAÑA	BBVA	X	X	X	X
	16	ESPAÑA	BSCH	X	X	X	X
	17	ESPAÑA	Banco Pastor	X	X	X	X
2	18	FINLANDIA	Okobank	X	X	X	X
	19	FINLANDIA	Sampo OYJ	X	X	X	X
6	20	FRANCIA	BNP Paribas	X	X	X	X
	21	FRANCIA	Socgen	X	X	X	X
	22	FRANCIA	Credit Agricole	X	X	X	X
	23	FRANCIA	Caisse D'Epargne	X	X	X	X
	24	FRANCIA	Grupo Banque Populaire	X	X	X	X
	25	FRANCIA	Natexis	X	X	X	X
4	26	GRECIA	Alpha Bank	X	X	X	X
	27	GRECIA	Emporiki Bank	X	X	X	X
	28	GRECIA	Eurobank Ergasias	X	X	X	X
	29	GRECIA	Piraeus Bank	X	X	X	X
3	30	HOLANDA	ABN – AMRO	X	X	X	X
	31	HOLANDA	ING GROUP	X	X	X ₁	X
	32	HOLANDA	Rabobank	X	X	X	X
2	33	IRLANDA	Allie Irish Bank	X	X	X	X
	34	IRLANDA	Bank of Ireland	X	X	X	X
5	35	ITALIA	Banca Intessa	N.A.	X	X	X ₈
	36	ITALIA	Banca Nazionale del Lavoro	X	X	X	X
	37	ITALIA	Monte Dei Paschi di Siena	X	X	X	X
	38	ITALIA	San Paolo IMI	X	X	X	X
	39	ITALIA	Unicredit Group	X	X	X	X
1	40	LUXEMBURGO	European Investment Bank	N.A.	X	X	X
3	41	PORTUGAL	Caixa Geral Depósitos	X	X	X	X
	42	PORTUGAL	Banco Espirito Santo	X	X	X	X

	43	PORTUGAL	Millennium BCP	X	X	X	X
	44	REINO UNIDO	Abbey	X	X	X	X
	45	REINO UNIDO	Barclays Bank	X	X	X	X
	46	REINO UNIDO	Bradford and Bingley	X	X	X	X
	47	REINO UNIDO	HBOS	X ₂	X	X	X
	48	REINO UNIDO	HSBC	X ₃	X	X	X
	49	REINO UNIDO	LLOYDS TSB	X	X ₄	X ₄	X
7	50	REINO UNIDO	Royal Bank of Scotland	X	X	X	X
1	51	SUECIA	Skandinaviska Enskilda Banken	N.A.	X	X	X
51		TOTAL INFORMES RSC MUESTRA		44	49	50	50

ABREVIATURAS

Bayerische Hypo-Und Vereinsbank: HVB

Österreichische KontrollBank AG: OeKB

Grupo Banque Populaire: GBP

Société Générale Group: Socgen

Allie Irish Bank: AIB

Banca Nazionale di Lavoro: BNL

Monte Dei Paschi di Siena: MPS

European Investment Bank: EIB

Caixa Geral Depósitos: CGD

Banco Espírito Santo: BES

Royal Bank of Scotland: RBS

Skandinaviska Enskilda Banken: SEB

OBSERVACIONES

N.A. = No Aplicable

X₁ = tiene dos documentos (Sustainable growth y Performance Report)

X₂ = tiene dos documentos de RSC titulados “HBOS Corporate Responsibility 2004 Report: taking care of tomorrow”)

X₃ = incluye un resumen presentado en documento aparte donde muestra las principales características del Informe

X₄ = incluye dos resúmenes presentados en documentos aparte donde muestran las principales características del Informe

X₅ = se trata de un informe bianual; el del 2005 es el primero publicado, que en realidad abarca el periodo 2003-2004 y el del 2007 que en realidad abarca el periodo 2005-2006.

X₆ = se presenta como “Nuestro Perfil” 2006-2007.

X₇ = se trata de un informe trianual, correspondiente con el trienio 2003-2005

X₈ = como consecuencia de la fusión entre las entidades Intessa y San Paolo el Informe de RSC del 2007 se refiere al conjunto de la nueva sociedad resultante.

Causas:

1. No existe un Informe de RSC como tal, ya que la entidad no lo ha publicado
2. En algún caso (KfW Bankengruppe), se debe a que el Informe se publica de forma plurianual y no corresponde al ejercicio marcado como N.A.

La muestra (51 entidades) corresponde a entidades bancarias pertenecientes a 15 Estados miembros de la UE (tras la ampliación de 1995), es decir: Alemania (5), Austria (2), Bélgica (2), Dinamarca (1), España (7), Finlandia (2), Francia (6), Grecia (4), Holanda (3), Irlanda (2), Italia (5), Luxemburgo (1), Portugal (3), Reino Unido (7) y Suecia (1). Para cada entidad bancaria seleccionada se ha analizado la información de RSC publicada para cada uno de los años 2004, 2005, 2006 y 2007.

4.2. TAMAÑO Y RANKING DE LAS ENTIDADES BANCARIAS TOMADAS COMO MUESTRA

Muestra general de 51 entidades bancarias de la UE-15

(A) TAMAÑO SEGÚN DATOS INFORME ANUAL 2007

Tamaño pequeño: $x \leq 5000.10^6 \text{ €}$

Tamaño mediano: $5000.10^6 < x \leq 12000.10^6 \text{ €}$

Tamaño grande: $12000.10^6 < x \leq 40000.10^6 \text{ €}$

Tamaño muy grande: $x \geq 40000.10^6 \text{ €}$

		PEQUEÑO	MEDIANO	GRANDE	MUY GRANDE
1	HvB			19.988	
2	Commerzbank			15.311	
3	Deutsche Bank			32.808	
4	KfW Bankengruppe		9.176		
5	West LB AG		6.756		
6	Kommunal Kredit AG	1.323			
7	ÖeKB	399			
8	Dexia	1.317			
9	KBC Group NV		7.852		
10	Danskebank			12.791	
11	Banco Popular		5.529		
12	Banco Sabadell	4.041			
13	Banesto	2.860			
14	Bankinter	2.521			
15	BBVA			22.318	
16	BSCH			30.369	
17	Banco Pastor	1.382			
18	Okobank	1.961			
19	Sampo OYJ	3.490			
20	BNP Paribas				49.512
21	Socgen			27.700	
22	Credit Agricole				58.743
23	Caisse D'Epargne		10.947		
24	GBP			19.610	

25	Natexis		5.669		
26	Alpha Bank	2.286			
27	Emporiki Bank	888			
28	Eurobank Ergasias	2.907			
29	Piraeus Bank	1.832			
30	ABN - AMRO			25.895	
31	ING Group				41.215
32	Rabobank			29.377	
33	AIB		9.912		
34	Bank of Ireland *		5.373		
35	Banca Intessa			17.809	
36	BNL		5.070		
37	MPS		7.775		
38	San Paolo IMI			13.266	
39	Unicredit Group				43.104
40	EIB			33.207	
41	CGD	315			
42	BES	4.822			
43	Millennium BCP		5.067		
44	Abbey	4.591			
45	Barclays Bank				40.440
46	Bradford and Bingley	2.090			
47	HBOS			31.260	
48	HSBC				83.880
49	Lloyds TSB			19.684	
50	RBS				67.160
51	SEB		6.078		
	TOTAL	17	12	15	7

Observación: los datos se refieren al año 2007

(B) RANKING DE ENTIDADES

		PEQUEÑO	MEDIANO	GRANDE	MUY GRANDE
48	HSBC				83.880
50	RBS				67.160
22	Credit Agricole				58.743
20	BNP Paribas				49.512
39	Unicredit Group				43.104
31	ING GROUP				41.215
45	Barclays Bank				40.440
40	EIB			33.207	
3	Deutsche Bank			32.808	
47	HBOS			31.260	
16	BSCH			30.369	
32	Rabobank			29.377	
21	Socgen			27.700	
30	ABN - AMRO			25.895	
15	BBVA			22.318	
1	HVB			19.988	
49	LLOYDS TSB			19.684	
24	GBP			19.610	
35	Banca Intessa			17.809	
2	Commerzbank			15.311	
38	San Paolo IMI			13.266	
10	Danskebank			12.791	
23	Caisse D'Epargne		10.947		
33	AIB		9.912		
4	KFW Bankengruppe		9.176		
9	KBC Group NV		7.852		
37	MPS		7.775		
5	West LB AG		6.756		
51	SEB		6.078		
25	Natexis		5.669		
11	Banco Popular		5.529		
34	Bank of Ireland *		5.373		
36	BNL		5.070		
43	Millennium BCP		5.067		
42	BES	4.822			
44	Abbey	4.591			
12	Banco Sabadell	4.041			
19	Sampo OYJ	3.490			
28	Ergasias Bank	2.907			
13	Banesto	2.860			
14	Bankinter	2.521			
26	Alpha Bank	2.286			
46	Bradford and Bingley	2.090			
18	Okobank	1.961			
29	Piraeus Bank	1.832			
17	Banco Pastor	1.382			

6	Kommunal Kredit AG	1.323			
8	Dexia	1.317			
27	Emporiki Bank	888			
7	ÖeKB	399			
41	CGD	315			
	TOTAL	17	12	15	7

Observación: los datos se refieren al año 2007

Muestra selectiva de las 22 entidades (muy grandes y grandes) tomada de la muestra general de 51 entidades bancarias de la UE-15

MUESTRA BANCOS UE ELEGIDA PARA ANÁLISIS							
		PAISES	BANCOS	2004	2005	2006	2007
3	1	ALEMANIA	Bayerische Hypo-Und Vereinsbank	X	X	X ₆	X ₆
	2	ALEMANIA	Commerzbank	N.A.	X	X ₅	X ₅
	3	ALEMANIA	Deutsche Bank	X	X	X	X
1	10	DINAMARCA	Danskebank	N.A.	N.A.	X	X
2	15	ESPAÑA	BBVA	X	X	X	X
	16	ESPAÑA	BSCH	X	X	X	X
4	20	FRANCIA	BNP Paribas	X	X	X	X
	21	FRANCIA	Société Générale Group	X	X	X	X
	22	FRANCIA	Credit Agricole	X	X	X	X
	24	FRANCIA	Grupo Banque Populaire	X	X	X	X
3	30	HOLANDA	ABN - AMRO	X	X	X	X
	31	HOLANDA	ING GROUP	X	X	X ₁	X
	32	HOLANDA	Rabobank	X	X	X	X
3	35	ITALIA	Banca Intessa	N.A.	X	X	X ₈
	38	ITALIA	San Paolo IMI	X	X	X	X
	39	ITALIA	Unicredit Group	X	X	X	X
1	40	LUXEMBURGO	European Investment Bank	N.A.	X	X	X
5	45	REINO UNIDO	Barclays Bank	X	X	X	X
	47	REINO UNIDO	HBOS	X ₂	X	X	X
	48	REINO UNIDO	HSBC	X ₃	X	X	X
	49	REINO UNIDO	LLOYDS TSB	X	X ₄	X ₄	X
	50	REINO UNIDO	Royal Bank of Scotland	X	X	X	X
22		TOTAL INFORMES RSC MUESTRA	18	21	22	22	

Observación: los datos se refieren al año 2007

4.3. CONTENIDOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE RSC DE LAS ENTIDADES BANCARIAS TOMADAS COMO MUESTRA

Características observadas en los Informes de RSC

I. CUESTIONES FORMALES

1. LUGAR O SOPORTE DONDE SE MUESTRA LA INFORMACIÓN DE RSC

(a) MUESTRA GENERAL

	ENTIDADES ANALIZADAS	DOCUMENTO APARTE DEL INFORME FINANCIERO ANUAL (DAIFA)				CAPITULO DENTRO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL (CIFA)				OTRAS SOLUCIONES (OS)			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB	X	X	X	X								
2	Commerzbank	*	X	X	X								
3	Deutsche Bank	X	X	X	X								
4	KFW Bankengruppe	* ₁	* ₁	X	* ₁								
5	West LB AG	* ₂	X	* ₂	X								
6	Kommunal Kredit AG	X									X ^Ω	X ^Ω	X ^Ω
7	ÖeKB	X	X	X	X								
8	Dexia	X	X	X	X								
9	KBC Group NV	X	X	X	X								
10	Danskebank	*	*	X	X								
11	Banco Popular					X	X	X	X				
12	Banco Sabadell	X**	X**	X ^p	X								
13	Banesto	X	X	X	X								
14	Bankinter		X	X	X	X ⁺							
15	BBVA	X	X	X	X								
16	BSCH	X	X	X	X								
17	Banco Pastor					X	X	X	X				
18	Okobank		X	X	X	X							
19	Sampo OYJ	X	X	X					X				
20	BNP Paribas	X	X	X	X								
21	Socgen	X	X									X ^α	X ^α
22	Credit Agricole		X	X	X	X							
23	Caisse D'Epargne	X ^σ	X ^σ	X ₁ ^σ	X ^σ								
24	GBP	X					X	X	X				
25	Natexis					X	X	X	X				
26	Alpha Bank				X	X					X ^β	X ^β	
27	Emporiki Bank	X	X	X	X								
28	Eurobank Ergasias	X	X	X	X								
29	Piraeus Bank		X	X	X	X							
30	ABN - AMRO	X	X	X	X								

31	ING Group	X	X	X ^ψ	X ^ψ								
32	Rabobank	X	X ^λ	X ^λ	X ^λ								
33	AIB					X	X	X	X				
34	Bank of Ireland *					X ^γ	X ^γ	X ^γ	X				
35	Banca Intessa	*	X	X	X ₈								
36	BNL	X	X	X	X								
37	MPS	X	X	X	X								
38	San Paolo IMI	X	X	X	X								
39	Unicredit Group	X	X	X ₁	X								
40	EIB	*	X ^θ	X	X								
41	CGD					X	X	X	X				
42	BES	X	X	X	X								
43	Millennium BCP	X	X	X	X								
44	Abbey	X	X	X	X								
45	Barclays Bank	X	X	X	X								
46	Bradford and Bingley	X	X	X	X								
47	HBOS	X	X	X	X								
48	HSBC	X	X	X	X								
49	LLOYDS TSB	X	X	X	X								
50	RBS	X	X	X	X								
51	SEB				X	*	X	X					
	TOTAL	33	39	39	40	11	8	8	8	0	2	3	2

OBSERVACIONES

* No publicó RSC como tal (ni Informe, ni como información dentro del Informe Anual)

*₁ Publica un Informe Trianual de RSC (2003 - 2005) en 2006

*₂ Publica un Informe Bianual de RSC

X** Documento independiente, aunque incorporado como anexo separado del Informe Anual

X⁺ Ocupa un par de capítulos dentro del Informe Anual

X^α No publica un Informe de RSC independiente, sino que lo hace a través de una página web específica de la materia, con varios documentos separados sobre aspectos de la RSC.

X^β Aparece como parte de información de un documento titulado "Business Review"

X^λ Publica en 2005 y 2006 además de sus Informes de Sostenibilidad estudios de caso titulados "CSR at the Core" (2005) y "The Impact of CSR: Six Case Studies"

X^γ Asimismo incorpora una Declaración ("Statement") de RSC

X^θ Publica también un "Statement de RSC" referido al grupo EIB

X^Ω La información financiera (Informe Anual) y la información de sostenibilidad (Informe Sostenibilidad), están en un único documento que comprende las dos dimensiones y se titula "Informe Anual y de Sostenibilidad"

X^σ Publica además un documento complementario titulado "Financing Solidarity: Local and Social Economy Projects"

X₁^σ En 2006 "Financing Solidarity: 10000 Local and Social Economy Projects"

X^p Además publica un documento propio "Memoria de Responsabilidad Social Corporativa"

X^λ Publica además otro documento complementario titulado "Corporate Social Responsibility Review"

X^ψ El informe se complementa con un documento aparte denominado ING: "The big picture" (2006) e "ING in Society" (2007)

X₁ Documento independiente, pero incluido dentro del Informe Anual, de manera unitaria o conjunta.

X₈ Como consecuencia de la fusión entre las entidades Intessa y San Paolo, el Informe de RSC del 2007 se refiere al conjunto de la nueva sociedad resultante

(b) MUESTRA SELECTIVA

	ENTIDADES ANALIZADAS	DOCUMENTO APARTE DEL INFORME FINANCIERO ANUAL (DAIFA)				CAPITULO DENTRO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL (CIFA)				OTRAS SOLUCIONES (OS)			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB	X	X	X	X								
2	Commerzbank	*	X	X	X								
3	Deutsche Bank	X	X	X	X								
10	Danskebank	*	*	X	X								
15	BBVA	X	X	X	X								
16	BSCH	X	X	X	X								
20	BNP Paribas	X	X	X	X								
21	Socgen	X	X								X ^α	X ^α	
22	Credit Agricole		X	X	X	X							
24	GBP	X					X	X	X				
30	ABN - AMRO	X	X	X	X								
31	ING Group	X	X	X ^ψ	X ^ψ								
32	Rabobank	X	X ^λ	X ^λ	X ^λ								
35	Banca Intessa	*	X	X	X ₈								
38	San Paolo IMI	X	X	X	X								
39	Unicredit Group	X	X	X ₁	X								
40	EIB	*	X ^θ	X	X								
45	Barclays Bank	X	X	X	X								
47	HBOS	X	X	X	X								
48	HSBC	X	X	X	X								
49	LLOYDS TSB	X	X	X	X								
50	RBS	X	X	X	X								
	TOTAL	17	20	20	20	1	1	1	1	0	0	1	1

2. DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO O DEL BLOQUE DE INFORMACIÓN SOBRE RSC

(a) MUESTRA GENERAL

		Denominación Principal				Texto Complementario			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB	1	1	25	25			Z+7	Z+7
2	Commerzbank	N/A	2	2	2				
3	Deutsche Bank	3	3	3	3				Z+9
4	KfW Bankengruppe	N/A	N/A	1	N/A	N/A	N/A	A	N/A
5	West LB AG	N/A	1	N/A	1	N/A	B	N/A	Z+8
6	Kommunal Kredit AG	1	4	4	4				Z+10
7	ÖeKB	1	1	1	1			C	C
8	Dexia	5	5	5	5	D	E	F	Z+11
9	KBC Group NV	3	3	3	3				
10	Danskebank	N/A	N/A	6	6				
11	Banco Popular	3	3	3	3				
12	Banco Sabadell	3	3	7	3			G	
13	Banesto	7	7	7	3				
14	Bankinter	8	3	2	2			H	
15	BBVA	9	10	10	10				Z+12
16	BSCH	3	1	1	1		I	I	Z+13
17	Banco Pastor	6	6	6	6				
18	Okobank	27	11	11	11				
19	Sampo OYJ	2	2	2	11				
20	BNP Paribas	5	5	21	28	J	J	J	
21	Socgen	12	3	13 13.1 13.2	13				
22	Credit Agricole	14	15	16.1	14	K			Z+14
23	Caisse D'Epargne	5	5	5	29				
24	GBP	14	14	14	14				
25	Natexis	14	14	14	14				
26	Alpha Bank	16	16	16.1	3				
27	Emporiki Bank	17	3	3	3				
28	Eurobank Ergasias	18	19	19	19		L	LL	
29	Piraeus Bank	24	3	3	3				
30	ABN - AMRO	1	1	1	32	M	N	Z+15	
31	ING GROUP	2	2	2 30	2 31	Ñ	O	P	
32	Rabobank	20	20 39	20 38	2 37				Z+16
33	AIB	6	6	6	6				
34	Bank of Ireland *	11	11	11	11				

35	Banca Intessa	N/A	21	21	34				
36	BNL	22	22	22	22			J	J
37	MPS	21	21	24	33	Q		Z+6	
38	San Paolo IMI	16	16	16	34				
39	Unicredit Group	21	21	24	1	R	S		
40	EIB	N/A	2	2	35				
41	CGD	25	25	25	22				
42	BES	3	1	1	1	T	U		
43	Millennium BCP	25	1	1	1	V	V		
44	Abbey	3	3	3	3				
45	Barclays Bank	2	2	2	32	W	X	X	
46	Bradford and Bingley	3	3	3	3				
47	HBOS	2	26	2	2	Y	Z	Z+1	
48	HSBC	3	3	2	1	Z+2	Z+3	Z+2	Z+2
49	Lloyds TSB	2	2	2	2	Z+4		Z+17	Z+17
50	RBS	2	2	2	2	Z+5	Z+5	Z+5	Z+18
51	SEB	N/A	23	23	2				
	TOTAL	44	49	50	50	15	14	18	15

DENOMINACIÓN PRINCIPAL

1. Sustainability Report (Informe o Memoria de Sostenibilidad)
2. Corporate Responsibility Report (Informe de Responsabilidad Corporativa)
3. Corporate Social Responsibility Report (Informe o Memoria de Responsabilidad Social Corporativa)
4. Annual and Sustainability Report
5. Sustainable Development Report
6. Corporate Social Responsibility (Responsabilidad Social Corporativa)
7. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa
8. La Sociedad y el Medio Ambiente
9. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa (Memoria Social)
10. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa
11. Corporate Responsibility
12. Report on Corporate Social Responsibility
13. Focus on Corporate Social Responsibility
- 13.1 Social Report (Human Resources)
- 13.2 Registration Document 2006 (varios capítulos dedicados a cuestiones de RSC)
14. Sustainable Development
15. Crédit Agricole: a responsible player in Sustainable Development
16. Social Report
- 16.1. Social Report: Business Review
17. Report on our Corporate Social Responsibility
18. The EFG Eurobank Ergasias Group (No hay título específico)
19. Corporate Social Responsibility and Sustainability
20. Annual Sustainability Report
21. Social and Environmental Report
22. Social Responsibility Report

23. Varios apartados sueltos del Informe Anual sobre distintos grupos de interés
24. Human Resources and Corporate Social Responsibility
25. Social Responsibility
26. The HBOS Report
27. Sin denominación única al estar la información repartida en varios capítulos del Informe Financiero Anual
28. Report on Environmental and Social Responsibility
29. “A Socially Committed Bank”
- 30 Incluye aparte de los resultados un documento titulado “Corporate Responsibility Report: The Big Picture”
- 31 Incluye aparte de los resultados un documento titulado “Corporate Responsibility Report: ING in Society”
- 32 Incluye en 2007 un documento titulado Sustainability Review
33. The Social Responsibility of Montepaschi Group
34. Social Report
35. Corporate Responsibility Developments
36. Incluye un documento titulado “Corporate Responsibility Review”
37. Incluye un documento titulado “Annual Sustainability Review”
38. Incluye un documento titulado “The Impact of CSR”
39. Incluye un documento titulado “CSR at the Core”

TEXTO COMPLEMENTARIO (SLOGAN)

- A. Living and promoting global responsibility
- B. New Thinking
- C. The Complete Perspective
- D. The Bank for Sustainable Development
- E. No achievement without lasting commitment
- F. No achievement without commitment
- G. Caminamos Juntos
- H. En la vida hay cosas más importantes que el dinero
- I. La Responsabilidad Social Corporativa en Santander
- J. The bank for a changing world
- K. Artículo 1 Código de Conducta, relativo a su visión de negocio enfocado al conjunto de los grupos de interés
- L. Vision, Knowledge and Contribution
- LL. Open to the vision of society
- M. More
- N. ABN AMRO and its Stakeholders (Shareholders, Society, Suppliers, Clients, Employees and Environment)
- Ñ. ING in Society
- O. Responsible Growth
- P. Sustainable growth the big picture
- Q. A Bank made of people
- R. Accountable for...; Accountable to...
- S. Think Globally, Move Locally
- T. Realizar Mais, Financial Knowledge at the Service of Sustainable Development
- U. Realizar Mais: o outro lado do BES
- V. Better and Better y Life Inspires us
- W. Working Responsibly
- X. Responsible Banking

- Y. Taking care of tomorrow
- Z. Our Corporate Responsibility Agenda
- Z+1 The way we do business
- Z+2 The world's local bank
- Z+3 Future, History; Future, History and The world's local bank
- Z+4 Workplace, Environment, Community and Marketplace
- Z+5 Make it happen
- Z+6 Our Commitment to Social Responsibility
- Z+7 Creating Value - living values
- Z+8 Asking Questions
- Z+9 More than Money: Building Social Capital
- Z+10 The Art of Public Finance
- Z+11 Short term has no future
- Z+12 BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas
- Z+13 Santander is you
- Z+14 The 2007 Compendium
- Z+15 A new banks for a new society
- Z+16 A sustainable position in the market
- Z+17 Building long-term relationships
- Z+18 Issues that matter most: make it happen

OTRAS: N/A: No aplicable al no existir información de RSC

2.1. CUADRO DE ENTIDADES CON DENOMINACIÓN COMÚN DEL DOCUMENTO

DENOMINACION PRINCIPAL (DP)							
2004		2005		2006		2007	
DP	LISTA (Número)	DP	LISTA (Número)	DP	LISTA	DP	LISTA (Número)
1. Sustainability Report (Informe o Memoria de Sostenibilidad)	HVB Kommunal Kredit AG OeKB ABN - AMRO (4)	1. Sustainability Report (Informe o Memoria de Sostenibilidad)	HVB West LB AG OeKB BSCH ABN - AMRO BES Millennium BCP (7)	1. Sustainability Report (Informe o Memoria de Sostenibilidad)	KFW Bankengruppe OeKB BSCH ABN - AMRO BES Millennium BCP (6)	1. Sustainability Report (Informe o Memoria de Sostenibilidad)	West LB AG ÖeKB BSCH ABN- AMRO Unicredit Group BES Millennium BCP HSBC (8)
2. Corporate Responsibility Report (Informe de Responsabilidad Corporativa)	Sampo ING Group Barclays Bank HBOS Lloyds TSB RBS (6)	2. Corporate Responsibility Report (Informe de Responsabilidad Corporativa)	Commerzbank Sampo ING Group EIB Barclays Bank Lloyds TSB RBS (7)	2. Corporate Responsibility Report (Informe de Responsabilidad Corporativa)	Commerzbank Bankinter Sampo ING Group EIB Barclays Bank HBOS Lloyds TSB RBS SEB (10)	2. Corporate Responsibility Report (Informe de Responsabilidad Corporativa)	Commerzbank Bankinter ING Group* Rabobank* HBOS Lloyds TSB* RBS SEB (8)

3. Corporate Social Responsibility Report (Informe o Memoria de Responsabilidad Social Corporativa)	Deutsche Bank KBC Group Banco Popular Banco Sabadell BSCH BES Abbey Bradford and Bingley HSBC (9)	3. Corporate Social Responsibility Report (Informe o Memoria de Responsabilidad Social Corporativa)	Deutsche Bank KBC Group Banco Popular Banco Sabadell Bankinter Société Generale Emporiki Bank Piraeus Bank Abbey Bradford and Bingley HSBC (11)	3. Corporate Social Responsibility Report (Informe o Memoria de Responsabilidad Social Corporativa)	Deutsche Bank KBC Group Banco Popular Piraeus Bank ING Group* Bradford and Bingley HSBC (7)	3. Corporate Social Responsibility Report (Informe o Memoria de Responsabilidad Social Corporativa)	Deutsche Bank KBC Group NV Banco Popular Banco Sabadell Banesto Alpha Bank Emporiki Piraeus Bank Abbey Bradford and Bingley (10)
4. Annual and Sustainability Report		4. Annual and Sustainability Report	Kommunal Kredit (1)	4. Annual and Sustainability Report	Kommunal Kredit (1)	4. Annual and Sustainability Report	Kommunal Kredit (1)
5. Sustainable Development Report	Dexia BNP Paribas Caisse D'Epargne (3)	5. Sustainable Development Report	Dexia BNP Paribas Caisse D'Epargne (3)	5. Sustainable Development Report	Dexia Natexis (2)	5. Sustainable Development Report	Dexia (1)
6. Corporate Social Responsibility (Responsabilidad Social Corporativa)	Banco Pastor Allie Irish Bank (2)	6. Corporate Social Responsibility (Responsabilidad Social Corporativa)	Banco Pastor Allie Irish Bank (2)	6. Corporate Social Responsibility (Responsabilidad Social Corporativa)	Danskebank Banco Pastor Allie Irish Bank (3)	6. Corporate Social Responsibility (Responsabilidad Social Corporativa)	Danskebank Banco Pastor Allie Irish Bank (3)
7. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	Banesto (1)	7. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	Banesto (1)	7. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	Banco Sabadell Banesto (2)	7. Memoria de Responsabilidad Social Corporativa	
8. La Sociedad y el Medio Ambiente	Bankinter (1)	8. La Sociedad y el Medio Ambiente		8. La Sociedad y el Medio Ambiente		8. La Sociedad y el Medio Ambiente	
9. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa (Memoria Social)	BBVA (1)	9. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa (Memoria Social)		9. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa (Memoria Social)		9. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa (Memoria Social)	
10. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa		10. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa	BBVA (1)	10. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa	BBVA (1)	10. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa	BBVA (1)
11. Corporate Responsibility	Bank of Ireland (1)	11. Corporate Responsibility	Okobank Bank of Ireland (2)	11. Corporate Responsibility	Okobank Bank of Ireland (2)	11. Corporate Responsibility	Okobank Sampo OYJ Bank of Ireland * (3)
12. Report on Corporate Social Responsibility	Socgen (1)	12. Report on Corporate Social Responsibility		12. Report on Corporate Social Responsibility		12. Report on Corporate Social Responsibility	
13. Focus on Corporate Social Responsibility		13. Focus on Corporate Social Responsibility		13. Focus on Corporate Social Responsibility	Socgen (1)	13. Focus on Corporate Social Responsibility	Socgen (1)
13.1 Social Report (Human Resources)		13.1 Social Report (Human Resources)		13.1 Social Report (Human Resources)		13.1 Social Report (Human Resources)	
13.2 Registration Document 2006 (varios capítulos dedicados a cuestiones de RSC)		13.2 Registration Document 2006 (varios capítulos dedicados a cuestiones de RSC)		13.2 Registration Document 2006 (varios capítulos dedicados a cuestiones de RSC)		13.2 Registration Document 2006 (varios capítulos dedicados a cuestiones de RSC)	
14. Sustainable Development	Credit Agricole Banque Populaire Natexis (3)	14. Sustainable Development	Banque Populaire Natexis (2)	14. Sustainable Development	Alpha Bank Emporiki Bank (2)	14. Sustainable Development	Credit Agricole GBP Natexis (3)
15. Crédit Agricole: a responsible player in Sustainable Development		15. Crédit Agricole: a responsible player in Sustainable Development	Credit Agricole (1)	15. Crédit Agricole: a responsible player in Sustainable Development		15. Crédit Agricole: a responsible player in Sustainable Development	
16. Social Report	Alpha Bank San Paolo IMI (2)	16. Social Report	Alpha Bank San Paolo IMI (2)	16. Social Report	San Paolo IMI (1)	16. Social Report	

16.1 Social Report: Business Review		16.1 Social Report: Business Review		16.1 Social Report: Business Review	Grupo Banque Populaire Eurobank Ergasias (2)	16.1 Social Report: Business Review	
17. Report on our Corporate Social Responsibility	Emporiki Bank (1)	17. Report on our Corporate Social Responsibility		17. Report on our Corporate Social Responsibility		17. Report on our Corporate Social Responsibility	
18. The EFG Eurobank Ergasias Group (No hay título específico)	Eurobank Ergasias (1)	18. The EFG Eurobank Ergasias Group (No hay título específico)		18. The EFG Eurobank Ergasias Group (No hay título específico)		18. The EFG Eurobank Ergasias Group (No hay título específico)	
19. Corporate Social Responsibility and Sustainability		19. Corporate Social Responsibility and Sustainability	Eurobank Ergasias (1)	19. Corporate Social Responsibility and Sustainability	ABN – AMRO (1)	19. Corporate Social Responsibility and Sustainability	Eurobank Ergasias (1)
20. Annual Sustainability Report	Rabobank (1)	20. Annual Sustainability Report	Rabobank (1)	20. Annual Sustainability Report	Rabobank (1)	20. Annual Sustainability Report	
21. Social and Environmental Report	MPS Unicredit Group (2)	21. Social and Environmental Report	Banca Intessa MPS Unicredit Group (3)	21. Social and Environmental Report	BNP Paribas Banca Intessa (2)	21. Social and Environmental Report	
22. Social Responsibility Report	BNL (1)	22. Social Responsibility Report	BNL (1)	22. Social Responsibility Report	BNL (1)	22. Social Responsibility Report	BNL CGD (2)
23. Varios apartados sueltos del Informe Anual sobre distintos grupos de interés		23. Varios apartados sueltos del Informe Anual sobre distintos grupos de interés	SEB (1)	23. Varios apartados sueltos del Informe Anual sobre distintos grupos de interés	SEB (1)	23. Varios apartados sueltos del Informe Anual sobre distintos grupos de interés	
24. Human Resources and Corporate Social Responsibility	Piraeus Bank (1)	24. Human Resources and Corporate Social Responsibility		24. Human Resources and Corporate Social Responsibility	Unicredit Group MPS (2)	24. Human Resources and Corporate Social Responsibility	
25. Social Responsibility	CGD Millennium BCP (2)	25. Social Responsibility	CGD (1)	25. Social Responsibility	HVB CGD (2)	25. Social Responsibility	HvB (1)
26. The HBOS Report		26. The HBOS Report	HBOS (1)	26. The HBOS Report		26. The HBOS Report	
27. Sin denominación única al estar la información repartida en varios capítulos del Informe Financiero Anual	Okobank (1)	27. Sin denominación única al estar la información repartida en varios capítulos del Informe Financiero Anual		27. Sin denominación única al estar la información repartida en varios capítulos del Informe Financiero Anual		27. Sin denominación única al estar la información repartida en varios capítulos del Informe Financiero Anual	
28. Report on Environmental and Social Responsibility		28. Report on Environmental and Social Responsibility		28. Report on Environmental and Social Responsibility		28. Report on Environmental and Social Responsibility	BNP Paribas (1)

29. No Sustainable Development report has been published for 2007. Details about human resources, environmental protection measures and corporate governance are included in the Registration Document and the Review of Operations. What is more, the entire sustainable development approach is described, along with its results for 2007, in the section entitled: "A Socially Committed Bank"		29. No Sustainable Development report has been published for 2007. Details about human resources, environmental protection measures and corporate governance are included in the Registration Document and the Review of Operations. What is more, the entire sustainable development approach is described, along with its results for 2007, in the section entitled: "A Socially Committed Bank"		29. No Sustainable Development report has been published for 2007. Details about human resources, environmental protection measures and corporate governance are included in the Registration Document and the Review of Operations. What is more, the entire sustainable development approach is described, along with its results for 2007, in the section entitled: "A Socially Committed Bank"		29. No Sustainable Development report has been published for 2007. Details about human resources, environmental protection measures and corporate governance are included in the Registration Document and the Review of Operations. What is more, the entire sustainable development approach is described, along with its results for 2007, in the section entitled: "A Socially Committed Bank"	Caisse D'Epargne (1)
30 Incluye aparte de los resultados un documento titulado "Corporate Responsibility Report: The Big Picture"		30 Incluye aparte de los resultados un documento titulado "Corporate Responsibility Report: The Big Picture"		30 Incluye aparte de los resultados un documento titulado "Corporate Responsibility Report: The Big Picture"		30 Incluye aparte de los resultados un documento titulado "Corporate Responsibility Report: The Big Picture"	
31 Incluye aparte de los resultados un documento titulado "Corporate Responsibility Report: ING in Society"		31 Incluye aparte de los resultados un documento titulado "Corporate Responsibility Report: ING in Society"		31 Incluye aparte de los resultados un documento titulado "Corporate Responsibility Report: ING in Society"		31 Incluye aparte de los resultados un documento titulado "Corporate Responsibility Report: ING in Society"	
32 Incluye en 2007 un documento titulado Sustainability Review		32 Incluye en 2007 un documento titulado Sustainability Review		32 Incluye en 2007 un documento titulado Sustainability Review		32 Incluye en 2007 un documento titulado Sustainability Review	Barclays Bank (1)
33. The Social Responsibility of Montepaschi Group		33. The Social Responsibility of Montepaschi Group		33. The Social Responsibility of Montepaschi Group		33. The Social Responsibility of Montepaschi Group	MPS (1)
34. Social Report		34. Social Report		34. Social Report		34. Social Report	San Paolo IMI Banca Intessa (2)
35. Corporate Responsibility Developments		35. Corporate Responsibility Developments		35. Corporate Responsibility Developments		35. Corporate Responsibility Developments	EIB (1)
36. Incluye un documento titulado "Corporate Responsibility Review"		36. Incluye un documento titulado "Corporate Responsibility Review"		36. Incluye un documento titulado "Corporate Responsibility Review"		36. Incluye un documento titulado "Corporate Responsibility Review"	

(b) MUESTRA SELECTIVA

		Denominación Principal				Texto Complementario			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB	1	1	25	25			Z+7	Z+7
2	Commerzbank	N/A	2	2	2				
3	Deutsche Bank	3	3	3	3				Z+9
10	Danskebank	N/A	N/A	6	6				
15	BBVA	9	10	10	10				Z+12
16	BSCH	3	1	1	1		I	I	Z+13
20	BNP Paribas	5	5	21	28	J	J	J	
21	Société Générale Group	12	3	13 13.1 13.2	13				
22	Credit Agricole	14	15	16.1	14	K			Z+14
24	GBP	14	14	14	14				
30	ABN - AMRO	1	1	1	32	M	N	Z+15	
31	ING GROUP	2	2	2 30	2 31	Ñ	O	P	
32	Rabobank	20	20 39	20 38	2 37				Z+16
35	Banca Intessa	N/A	21	21	34				
38	San Paolo IMI	16	16	16	34				
39	Unicredit Group	21	21	24	1	R	S		
40	EIB	N/A	2	2	35				
45	Barclays Bank	2	2	2	32	W	X	X	
47	HBOS	2	26	2	2	Y	Z	Z+1	
48	HSBC	3	3	2	1	Z+2	Z+3	Z+2	Z+2
49	Lloyds TSB	2	2 36	2 36	2 36	Z+4		Z+17	Z+17
50	RBS	2	2	2	2	Z+5	Z+5	Z+5	Z+18
	TOTAL	18	21	22	22	10	9	10	9

3. TAMAÑO DEL INFORME SOBRE RSC

(a) MUESTRA GENERAL

		PEQUEÑO (X ≤ 25 pgs)				MEDIANO (25 < X ≤ 75)				GRANDE o MUY GRANDE (MG) (X > 75 pgs)			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB					71	64	27	28				
2	Commerzbank	N/A				N/A	65			N/A		80	81
3	Deutsche Bank									116	106	110	93
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A			N/A	N/A			N/A	N/A	81	
5	West LB AG	N/A				N/A	58		58	N/A			
6	Kommunal Kredit AG									132	179 MG	218 MG	235 MG
7	ÖeKB					43	65		74			111	
8	Dexia					64	69	45	71				
9	KBC Group NV					64		67	72		77		
10	Danskebank	N/A	N/A			N/A	N/A	31	35	N/A	N/A		
11	Banco Popular					48	66					125	82
12	Banco Sabadell									96	104	84	139
13	Banesto				24	51	51	33					
14	Bankinter	17					49	71					151 MG
15	BBVA								59	175 MG	152 MG	152 MG	
16	BSCH									99	99	104	106
17	Banco Pastor	13	13	14	6								
18	Okobank	8	14	16	16								
19	Sampo OYJ	23	18	16	2								
20	BNP Paribas									120	128	230 MG	209 MG
21	Socgen				15			15 + 29 + + 6		123	101		
22	Credit Agricole									123	88	123	174 MG
23	Caisse D'Epargne					40 + 13	44 + 15	58 + 19					71 + 456 + 23 M
24	GBP	12	13	10					34				
25	Natexis	19	13	18	23								
26	Alpha Bank	21	9	10					65				
27	Emporiki Bank		23			59		35	61				

28	Eurobank Ergasias					41	43	51	51				
29	Piraeus Bank	6					36	47	57				
30	ABN - AMRO								27	87	106 + 140 MG	81 + 140 MG	
31	ING GROUP					41	39	20 + 45	41 + 6				
32	Rabobank									99	110 + 35	115 + 32	109 + 44 MG
33	AIB	3	3	4	4								
34	Bank of Ireland *	4	2 + 4	4	1								
35	Banca Intessa	N/A				N/A				N/A	147	166 MG	171 MG
36	BNL									131	189 MG	121	84
37	MPS									135	159 MG	169 MG	157 MG
38	San Paolo IMI									176 MG	132	149	171 MG
39	Unicredit Group							26		130	147		159 MG
40	EIB	N/A				N/A				N/A	104 + 5	119	87
41	CGD	13	23		8			29					
42	BES									139	126	79	95
43	Millennium BCP									109	103	108	135
44	Abbey					33	37	38	33				
45	Barclays Bank					36	50	60	50				
46	Bradford and Bingley	24	24	24	24								
47	HBOS					42	49	53	51 + 20				
48	HSBC					35	36	40	35				
49	LLOYDS TSB	24					16 + 21	19 + 21	23 + 19				
50	RBS					65	37	48	45				
51	SEB	N/A	10	19	28								
	TOTAL	13	12	10	11	15	18	20	20	16	19	20	19

OBSERVACIONES

N/A: No aplicable al no publicar documentación

M: Muy Grande (X > 150 páginas)

*: Esta entidad cambió del formato papel a la información web en el año 2006 y dividió la información de RSC en varios documentos

+: Dimensión del Documento Complementario Declarado

TAMAÑO DEL INFORME: DISTRIBUCION POR ENTIDADES BANCARIAS PARA 2006 Y 2007

PEQUEÑO (x < 25 pgs)		MEDIANO (25<x<75 pgs)		GRANDE (75<x<150 pgs)		MUY GRANDE (x > 150 pgs)	
2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
NÚMERO DE ENTIDADES							
10	11	20	20	15	9	5	10
B.Pastor Okobank Sampo GBP Natexis Alpha Bank AIB Bank of Ireland Bradford and Bingley SEB	Banesto B. Pastor Okobank Sampo Socgen Natexis AIB Bank of Ireland CGD Bradford and Bingley SEB	HVB Dexia KBC Group Danskebank Banesto Bankinter Société Generale Caisse D'Epargne Emporiki B. Ergasias B. Piraeus B, ING Group Unicredit CGD Abbey Barclays HBOS HSBC Lloyds TSB RBS	HVB West LB AG OeKB Dexia KBC Group Danskebank BBVA GBP Alpha Bank Emporiki B. Ergasias B. Piraeus B. ABN - AMRO ING Group Abbey Barclays HBOS HSBC Lloyds TSB RBS	Commerzbank Deutsche B. KfW BankenG OeKB B. Popular B. Sabadell BSCH BNL EIB BES Credit Agricole ABN - AMRO Rabobank BNL San Paolo EIB BES Millennium BCP	Commerzbank Deutsche B. B. Popular B. Sabadell BSCH BNL EIB BES Millennium BCP	Kommunal Kredit AG BBVA Paribas B. Intessa MPS	Kommunal Kredit AG Bankinter Paribas Credit Agricole Caisse D'Epargne Rabobank B. Intessa MPS San Paolo Unicredit

(b) MUESTRA SELECTIVA

		PEQUEÑO ($X \leq 25$ pgs)				MEDIANO ($25 < X \leq 75$)				GRANDE o MUY GRANDE (MG) ($X > 75$ pgs)			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB					71	64	27	28				
2	Commerzbank	N/A				N/A	65			N/A		80	81
3	Deutsche Bank									116	106	110	93
10	Danskebank	N/A	N/A			N/A	N/A	31	35	N/A	N/A		
15	BBVA								59	175 MG	152 MG	152 MG	
16	BSCH									99	99	104	106
20	BNP Paribas									120	128	230 MG	209 MG
21	Socgen				15			15 + 29 + + 6		123	101		
22	Credit Agricole									123	88	123	174 MG
24	GBP	12	13	10					34				
30	ABN - AMRO								27	87	106 + 140 MG	81 + 140 MG	
31	ING GROUP					41	39	20 + 45	41 + 6				
32	Rabobank									99	110 + 35	115 + 32	109 + 44 MG
35	Banca Intessa	N/A				N/A				N/A	147	166 MG	171 MG
38	San Paolo IMI									176 MG	132	149	171 MG
39	Unicredit Group							26		130	147		159 MG
40	EIB	N/A				N/A				N/A	104 + 5	119	87
45	Barclays Bank					36	50	60	50				
47	HBOS					42	49	53	51 + 20				
48	HSBC					35	36	40	35				

49	LLOYDS TSB	24					16 + 21	19 + 21	23 + 19				
50	RBS					65	37	48	45				
	TOTAL	2	1	1	1	6	8	10	11	10	12	11	10

4. ALCANCE DEL INFORME: REFERIDO A LA EMPRESA COMO SOCIEDAD INDEPENDIENTE O AL GRUPO DE SOCIEDADES

(a) MUESTRA GENERAL

		SOCIEDAD INDIVIDUAL				GRUPO DE SOCIEDADES			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB		X ₂	X ₂	X ₂	X			
2	Commerzbank	N/A				N/A	X	X	X
3	Deutsche Bank	X	X	X	X				
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	X	N/A
5	West LB AG	N/A				N/A	X	N/A	X
6	Kommunal Kredit AG					X	X	X	X
7	ÖeKB	X	X					X	X
8	Dexia					X	X	X	X
9	KBC Group NV					X	X	X	X
10	Danskebank	N/A	N/A			N/A	N/A	X	X
11	Banco Popular					X	X	X	X
12	Banco Sabadell					X	X	X	X
13	Banesto	X	X	X	X				
14	Bankinter	X ₁	X ₁	X ₁	X ₁				
15	BBVA					X	X	X	X
16	BSCH					X	X	X	X
17	Banco Pastor	X	X	X	X				
18	Okobank					X	X	X	X
19	Sampo OYJ					X	X	X	X
20	BNP Paribas					X	X	X	X
21	Socgen					X	X	X	X
22	Credit Agricole	X	X	X	X				
23	Caisse D'Epargne					X	X	X	X
24	GBP					X	X	X	X
25	Natexis	X	X	X	X				
26	Alpha Bank	X	X	X	X				
27	Emporiki Bank	X	X	X ₅	X ₅				
28	Eurobank Ergasias					X	X	X	X
29	Piraeus Bank					X	X	X	X
30	ABN - AMRO					X	X	X	X
31	ING Group					X	X	X	X
32	Rabobank					X	X	X	X
33	AIB					X	X	X	X
34	Bank of Ireland *					X	X	X	X
35	Banca Intessa	N/A	X	X ₄		N/A			X
36	BNL					X	X	X ₃	X ₃
37	MPS					X	X	X	X
38	San Paolo IMI					X	X	X	X
39	Unicredit Group					X	X	X	X

40	EIB	N/A				N/A	X	X	X
41	CGD					X	X	X	X
42	BES					X	X	X	X
43	Millennium BCP	X	X	X	X				
44	Abbey	X	X	X	X				
45	Barclays Bank	X	X	X	X				
46	Bradford and Bingley	X					X	X	X
47	HBOS					X	X	X	X
48	HSBC					X	X	X	X
49	LLOYDS TSB					X	X	X	X
50	RBS					X	X	X	X
51	SEB	N/A				N/A	X	X	X
	TOTAL	13	14	13	12	31	35	37	38

OBSERVACIONES

N/A: No aplicable al no publicar documentación

X₁: La información de RSC se refiere a la entidad bancaria como entidad individual, si bien en la parte relativa a datos económicos reproduce las magnitudes consolidadas del Informe Anual

X₂: HVB en 2005 ha pasado a depender del Unicredit Group. No obstante, HVB sigue publicando su propio de Informe de Sostenibilidad como tal entidad

X₃: ha sido absorbido por BNP Paribas

X₄: ha sido absorbido por San Paolo

X₅: ha sido absorbido por Credit Agricole

(b) MUESTRA SELECTIVA

		SOCIEDAD INDIVIDUAL				GRUPO DE SOCIEDADES			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB		X ₂	X ₂	X ₂	X			
2	Commerzbank	N/A				N/A	X	X	X
3	Deutsche Bank	X	X	X	X				
10	Danskebank	N/A	N/A			N/A	N/A	X	X
15	BBVA					X	X	X	X
16	BSCH					X	X	X	X
20	BNP Paribas					X	X	X	X
21	Socgen					X	X	X	X
22	Credit Agricole	X	X	X	X				
24	GBP					X	X	X	X
30	ABN - AMRO					X	X	X	X
31	ING Group					X	X	X	X
32	Rabobank					X	X	X	X
35	Banca Intessa	N/A	X	X ₄		N/A			X
38	San Paolo IMI					X	X	X	X
39	Unicredit Group					X	X	X	X

40	EIB	N/A				N/A	X	X	X
45	Barclays Bank	X	X	X	X				
47	HBOS					X	X	X	X
48	HSBC					X	X	X	X
49	LLOYDS TSB					X	X	X	X
50	RBS					X	X	X	X
	TOTAL	3	5	5	4	15	16	17	18

5. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE RSC

(a) MUESTRA GENERAL

		CON VERIFICACION EXTERNA INDEPENDIENTE (CVEI)				SIN VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE (SVEI)			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB					X	X	X	X
2	Commerzbank	N/A				N/A	X	X	X
3	Deutsche Bank					X	X	X	X
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	X ₁	N/A	N/A	N/A		N/A
5	West LB AG	N/A		N/A	X ₃₄	N/A	X	N/A	
6	Kommunal Kredit AG	X ₂	X ₂	X ₂	X				
7	ÖeKB	X ₃	X ₃	X ₃	X ₃				
8	Dexia		X ₄	X ₅	X ₅	X			
9	KBC Group NV		X ₆	X ₇	X ₇	X			
10	Danskebank	N/A	N/A			N/A	N/A	X	X
11	Banco Popular					X	X	X	X
12	Banco Sabadell			X ₈	X ₈	X	X		
13	Banesto					X	X	X	X
14	Bankinter				X ₉	X	X	X	
15	BBVA	X ₉	X ₉	X ₉	X ₁₁				
16	BSCH	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₁				
17	Banco Pastor					X	X	X	X
18	Okobank					X	X	X	X
19	Sampo OYJ					X	X	X	X
20	BNP Paribas		X ₁₂	X _{12.1}	X ₁₂	X			
21	Socgen	X ₁₃	X ₁₃					X	X
22	Credit Agricole			X		X	X		X
23	Caisse D'Epargne					X	X	X	X
24	GBP					X	X	X	X
25	Natexis					X	X	X	X
26	Alpha Bank				X ₃₅	X	X	X	
27	Emporiki Bank				X	X	X	X	
28	Eurobank Ergasias					X	X	X	X
29	Piraeus Bank					X	X	X	X
30	ABN - AMRO	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄					X
31	ING Group	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄				
32	Rabobank	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄				
33	AIB					X	X	X	X
34	Bank of Ireland *					X	X	X	X
35	Banca Intessa	N/A	X ₁₅	X ₁₅	X ₃₆	N/A			
36	BNL	X ₁₆	X _{16.1}	X _{16.1}	X ₃₇				
37	MPS	X ₁₇	X ₁₇	X ₁₇	X ₃₈				

38	San Paolo IMI	X ₁₈	X ₁₉	X ₆	X ₃₆				
39	Unicredit Group	X ₁₇	X ₁₇	X ₂₀	X ₂₀				
40	EIB	N/A		X ₆	X ₆	N/A	X		
41	CGD					X	X	X	X
42	BES		X ₂₂	X _{22.1}	X ₆	X			
43	Millennium BCP		X ₁₄	X ₂₃	X ₁₀	X			
44	Abbey		X ₂₄	X ₂₅	X ₆	X			
45	Barclays Bank	X ₂₆	X ₂₇	X _{27.1}	X ₈				
46	Bradford and Bingley		X ₂₄	X ₂₈	X ₂₈	X			
47	HBOS	X ₂₆	X _{27.1}	X ₂₉	X ₇				
48	HSBC	X ₆	X ₂₅	X ₆	X ₆				
49	LLOYDS TSB		X ₆	X ₆	X ₆	X			
50	RBS	X ₃₁	X ₃₁	X ₃₂	X ₂₅				
51	SEB	N/A				N/A	X ₃₃	X ₃₃	X
	TOTAL	16	25	28	29	28	24	22	21

OBSERVACIONES

N/A: No aplicable al no publicar documentación

X₁: Auditor's Report of the Quantitative Assertions in the Sustainability Report

X₂: Sustainability Audit (Opinion and Certificate)

X₃: Validation

X₄: Opinion on some of the information published in the Dexia sustainable development report

X₅: External Audit Opinion

X₆: Assurance Statement

X₇: Independent Assurance Report

X₈: Verificación Externa (External Assurance)

X₉: Informe para la verificación de los indicadores de RSC

X₁₀: Informe de Verificación para la Memoria de Sostenibilidad

X₁₁: Informe de Revisión Independiente para la Memoria de Sostenibilidad

X₁₂: Statutory Auditors' Review Report on the Process used by the BNP Paribas Group to Compile Environmental and Social Information

X_{12.1}: Statutory Auditors' Review Report on the Process used by the BNP Paribas Group to Compile Social and Environmental Information and on a Selection of Sustainable Development Data and Issues

X₁₃: Independent Verification Statement on the Information Relating to Corporate Social Responsibility (CSR)

X₁₄: Assurance Report

X₁₅: Aunque el Banco los menciona, no existe un informe concreto de verificación externa

X₁₆: Professional Opinion on the Social Responsibility Report

X_{16.1}: Professional Opinion on the Social Report

X₁₇: Report of the Auditors on the Socio - Environmental Report Attestation

X₁₈: Report of the Factual Findings on the "2004 Social Report"

X₁₉: Respuesta de Conformidad

X₂₀: Report of the Auditors of the Review on the Social and Environmental Report

X₂₂: Independent Limited Assurance Report

X_{22.1}: Independent Limited Assurance Report on the Sustainability Report for 2006

X₂₃: Verification Report

- X₂₄: Independent Verification Statement
 X₂₅: Independent Assurance Statement
 X₂₆: Verification Statement
 X₂₇: External Assurance Statement and Commentary
 X_{27.1}: External Assurance Statement
 X₂₈: Bureau Veritas Verification Statement
 X₂₉: External Assurance
 X₃₁: Independent Assurance
 X₃₂: Independent Assurance Statement
 X₃₃: El Informe de los Auditores no cubre las páginas del documento del Informe Anual sobre cuestiones de RSC
 X₃₄: Review Statement
 X₃₅: Verification of Contents
 X₃₆: Compliance Statement
 X₃₇: Revisión Limitada del Balance Social
 X₃₈: Informe de Revisión sobre el informe de RSC

(b) MUESTRA SELECTIVA

		CON VERIFICACION EXTERNA INDEPENDIENTE (CVEI)				SIN VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE (SVEI)			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB					X	X	X	X
2	Commerzbank	N/A				N/A	X	X	X
3	Deutsche Bank					X	X	X	X
10	Danskebank	N/A	N/A			N/A	N/A	X	X
15	BBVA	X ₉	X ₉	X ₉	X ₁₁				
16	BSCH	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₁				
20	BNP Paribas		X ₁₂	X _{12.1}	X ₁₂	X			
21	Socgen	X ₁₃	X ₁₃					X	X
22	Credit Agricole			X		X	X		X
24	GBP					X	X	X	X
30	ABN - AMRO	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄					X
31	ING Group	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄				
32	Rabobank	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄	X ₁₄				
35	Banca Intessa	N/A	X ₁₅	X ₁₅	X ₃₆	N/A			
38	San Paolo IMI	X ₁₈	X ₁₉	X ₆	X ₃₆				
39	Unicredit Group	X ₁₇	X ₁₇	X ₂₀	X ₂₀				
40	EIB	N/A		X ₆	X ₆	N/A	X		
45	Barclays Bank	X ₂₆	X ₂₇	X _{27.1}	X ₈				
47	HBOS	X ₂₆	X _{27.1}	X ₂₉	X ₇				
48	HSBC	X ₆	X ₂₅	X ₆	X ₆				
49	LLOYDS TSB		X ₆	X ₆	X ₆	X			
50	RBS	X ₃₁	X ₃₁	X ₃₂	X ₂₅				
	TOTAL	12	15	16	14	6	6	6	8

OBSERVACIONES: referido al 2007

6. DEMANDA DE OPINION DE LOS USUARIOS SOBRE LA INFORMACIÓN DE RSC (FEEDBACK)

(a) MUESTRA GENERAL

		CON FEEDBACK				SIN FEEDBACK			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB					X	X	X	X
2	Commerzbank	N/A				N/A	X	X	X
3	Deutsche Bank					X	X	X	X
4	KfW Bankengruppe	N/A	N/A			N/A	N/A	X	
5	West LB AG	N/A				N/A	X		X
6	Kommunal Kredit AG					X	X	X	X
7	ÖeKB					X	X	X	X
8	Dexia			X		X	X		X
9	KBC Group NV	X ₁	X ₁	X ₁	X ₁				
10	Danskebank	N/A	N/A			N/A	N/A	X	X
11	Banco Popular					X	X	X	X
12	Banco Sabadell				X	X	X	X	
13	Banesto					X	X	X	X
14	Bankinter					X	X	X	X
15	BBVA					X	X	X	X
16	BSCH					X	X	X	X
17	Banco Pastor					X	X	X	X
18	Okobank					X	X	X	X
19	Sampo OYJ					X	X	X	X
20	BNP Paribas	X ₃	X ₃					X	X
21	Socgen					X	X	X	X
22	Credit Agricole					X	X	X	X
23	Caisse D'Epargne					X	X	X	X
24	GBP					X	X	X	X
25	Natexis					X	X	X	X
26	Alpha Bank				X	X	X	X	
27	Emporiki Bank	X ₄		X			X		X
28	Eurobank Ergasias		X ₅	X ₆		X			X
29	Piraeus Bank					X	X	X	X
30	ABN - AMRO	X ₇	X ₇	X ₇					X
31	ING Group					X	X	X	X
32	Rabobank					X	X	X	X
33	AIB					X	X	X	X
34	Bank of Ireland *					X	X	X	X
35	Banca Intessa	N/A				N/A	X	X	X
36	BNL					X	X	X	X
37	MPS					X	X	X	X
38	San Paolo IMI	X _{7.1}					X	X	X
39	Unicredit Group					X	X	X	X
40	EIB	N/A	X ₉	X ₁₀	X	N/A			

41	CGD					X	X	X	X
42	BES					X	X	X	X
43	Millennium BCP					X	X	X	X
44	Abbey	X ₂					X	X	X
45	Barclays Bank		X _{7.2}			X		X	X
46	Bradford and Bingley	X ₁₁	X ₁₁	X ₁₁	X ₁₁				
47	HBOS					X	X	X	X
48	HSBC	X ₁₂					X	X	X
49	LLOYDS TSB	X ₁₃	X ₁₃	X ₁₃	X ₁₃				
50	RBS					X	X	X	X
51	SEB	N/A			X	N/A	X	X	
	TOTAL	9	8	8	7	35	41	42	43

OBSERVACIONES

N/A: No aplicable al no publicar documentación

X₁: Please send us your feedback regarding this report and any suggestions for improvement (se trata de un Informe Abierto)

X₂: Cuenta con un cuestionario específico (se trata de un Informe Cerrado)

X₃: Encouraging communication and feedback

X₄: Read the report and provided feedback

X₅: Feedback del Performance Appraisal System

X₆: Feedback del Performance Management System

X₇: No tiene un Cuestionario de Feedback concreto, pero si da una dirección de correo específica (sustainable.development@nl.abnamro.com), donde se puede comentar en materia de RSC

X_{7.1}: No tiene un Cuestionario de Feedback concreto, pero si da una dirección de correo específica (bilanciasociale@sanpaoloimi.com), donde se puede comentar en materia de RSC

X_{7.2}: No tiene un Cuestionario de Feedback concreto, pero si da una dirección de correo específica (corporate.responsibility@barclays.com), donde se puede comentar en materia de RSC

X₈: No tiene un Cuestionario de Feedback concreto, pero el Presidente del Banco deja que los interesados hagan comentarios de RSC

X₉: Corporate Responsibility Report – Feedback form

X₁₀: No tiene un Cuestionario de Feedback como tal, pero si muestra los resultados del cuestionario del año anterior

X₁₁: We have a number of contact details for feedback or queries. For general CSR enquiries please contact csr@bbg.co.uk, For environmental enquiries please contact environment@bbg.co.uk and For community investment enquiries please contact community.affairs@bbg.co.uk

X₁₂: You can view these indices' feedback reports on our web site: www.hsbc.com/csrindices

X₁₃: We appreciate any feedback - good or bad. You can email us at corporate.responsibility@lloydstsb.co.uk

(b) MUESTRA SELECTIVA

		CON FEEDBACK				SIN FEEDBACK			
		2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
1	HvB					X	X	X	X
2	Commerzbank	N/A				N/A	X	X	X
3	Deutsche Bank					X	X	X	X
10	Danskebank	N/A	N/A			N/A	N/A	X	X
15	BBVA					X	X	X	X
16	BSCH					X	X	X	X
20	BNP Paribas	X ₃	X ₃					X	X
21	Socgen					X	X	X	X
22	Credit Agricole					X	X	X	X
24	GBP					X	X	X	X
30	ABN - AMRO	X ₇	X ₇	X ₇					X
31	ING Group					X	X	X	X
32	Rabobank					X	X	X	X
35	Banca Intessa	N/A				N/A	X	X	X
38	San Paolo IMI	X _{7.1}					X	X	X
39	Unicredit Group					X	X	X	X
40	EIB	N/A	X ₉	X ₁₀	X	N/A			
45	Barclays Bank		X _{7.2}			X		X	X
47	HBOS					X	X	X	X
48	HSBC	X ₁₂					X	X	X
49	LLOYDS TSB	X ₁₃	X ₁₃	X ₁₃	X ₁₃				
50	RBS					X	X	X	X
TOTAL		5	5	4	3	13	16	18	19

7. FUENTES INSTITUCIONALES EN LAS QUE SE APOYA (COMUNES Y SECTORIALES)**(a) MUESTRA GENERAL**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	HVB	X					X	X	X	X	X		
2	Commerzbank	X	X	X		X		X		X	X	X	X
3	Deutsche Bank	X	X	X	X					X			
4	KFW Bankengruppe	X		X	X	X							
5	West LB AG	X	X		X	X		X	X	X			X
6	Kommunal Kredit AG	X				X							
7	ÖeKB	X			X			X			X		
8	Dexia	X	X		X	X	X	X			X	X	
9	KBC Group NV	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X
10	Danskebank												
11	Banco Popular	X	X			X							
12	Banco Sabadell	X	X										
13	Banesto				X								

14	Bankinter						X					X		
15	BBVA	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	
16	BSCH	X	X			X	X				X	X		
17	Banco Pastor													
18	Okobank													
19	Sampo OYJ	X												
20	BNP Paribas	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		
21	Socgen													
22	Credit Agricole	X	X			X	X		X			X		
23	Caisse D'Epargne	X	X						X					
24	GBP	X					X							
25	Natexis	X	X		X	X	X		X			X		
26	Alpha Bank													
27	Emporiki Bank		X				X	X				X		
28	Eurobank Ergasias	X				X	X	X						
29	Piraeus Bank		X				X							
30	ABN - AMRO	X	X	X			X	X	X	X		X	X	
31	ING Group	X	X				X		X	X		X	X	
32	Rabobank	X	X	X	X	X	X			X		X	X	
33	AIB													
34	Bank of Ireland *													
35	Banca Intessa	X	X		X	X			X	X	X			
36	BNL	X	X											
37	MPS	X	X			X	X	X		X	X	X	X	
38	San Paolo IMI	X	X		X	X	X	X	X	X		X		
39	Unicredit Group	X	X		X	X	X	X	X	X	X			
40	EIB	X		X	X	X				X			X	
41	CGD													
42	BES	X	X	X		X	X	X	X					
43	Millennium BCP	X	X	X	X	X	X		X					
44	Abbey	X	X											
45	Barclays Bank	X			X	X	X	X	X	X	X		X	
46	Bradford and Bingley	X					X							
47	HBOS		X			X		X	X	X				
48	HSBC	X	X	X		X	X	X	X	X			X	
49	Lloyds TSB				X	X	X	X						
50	RBS	X	X	X			X	X	X				X	
51	SEB		X	X			X							
TOTAL CITAS		36	30	14	15	24	24	21	19	16	13	12	15	11

OBSERVACION:

Los datos se toman del Informe de las entidades correspondiente al 2007.

Tomamos únicamente aquellas instituciones y organismos que tratan de cuestiones relativas a la RSC en sentido amplio, que aparecen citados por lo menos en 5 de los Informes de este tipo de las entidades bancarias de nuestra muestra.

(b) MUESTRA SELECTIVA

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	HVB	X						X	X	X	X	X		
2	Commerzbank	X	X	X		X		X			X	X	X	X
3	Deutsche Bank	X	X	X	X						X			
10	Danskebank													
15	BBVA	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X
16	BSCH	X	X			X	X					X	X	
20	BNP Paribas	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
21	Société Générale													
22	Credit Agricole	X	X			X	X		X				X	
24	GBP	X					X							
30	ABN - AMRO	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X
31	ING Group	X	X				X		X	X		X		X
32	Rabobank	X	X	X	X	X	X				X		X	X
35	Banca Intessa	X	X		X	X			X	X	X			
38	San Paolo IMI	X	X		X	X	X	X	X	X	X		X	
39	Unicredit Group	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		
40	EIB	X		X	X	X					X			X
45	Barclays Bank	X			X	X	X	X	X	X	X	X		X
47	HBOS		X			X		X	X	X				
48	HSBC	X	X	X		X	X	X	X	X				X
49	Lloyds TSB				X	X	X	X						
50	RBS	X	X	X			X	X	X				X	
TOTAL CITAS		18	15	9	9	14	14	11	12	11	11	9	9	8

OBSERVACION: Los datos se toman del Informe de las entidades correspondiente al 2007.

Tomamos únicamente aquellas instituciones y organismos que tratan de cuestiones relativas a la RSC en sentido amplio, que aparecen citados al menos en 5 de los Informes de esta clase de las entidades bancarias de nuestra muestra.

8. PERIODICIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE RSC

(a) MUESTRA GENERAL

		2006		2007	
		Anual	> 1 Año	Anual	> 1 Año
1	HvB	X		X ₃	
2	Commerzbank	N/A			X ₂
3	Deutsche Bank	X		X	
4	KFW Bankengruppe		X ₁	N/A	
5	West LB AG	N/A		X ₂	
6	Kommunal Kredit AG	X		X	
7	ÖeKB	X		X	
8	Dexia	X		X	
9	KBC Group NV	X		X	
10	Danskebank	X ₄		X ₄	
11	Banco Popular	X		X	
12	Banco Sabadell	X		X	
13	Banesto	X		X	
14	Bankinter	X		X	
15	BBVA	X		X	
16	BSCH	X		X	
17	Banco Pastor	X		X	
18	Okobank	X		X	
19	Sampo OYJ	X		X	
20	BNP Paribas	X		X	
21	Socgen	X		X	
22	Credit Agricole	X		X	
23	Caisse D'Epargne	X		X	
24	GBP	X		X	
25	Natexis	X		X	
26	Alpha Bank	X		X	
27	Emporiki Bank	X		X	
28	Eurobank Ergasias	X		X	
29	Piraeus Bank	X		X	
30	ABN - AMRO	X		X	
31	ING Group	X		X	
32	Rabobank	X		X	
33	AIB	X		X	
34	Bank of Ireland *	X		X	
35	Banca Intessa	X		X	
36	BNL	X		X	
37	MPS	X		X	
38	San Paolo IMI	X		X	
39	Unicredit Group	X		X	
40	EIB	X		X	
41	CGD	X		X	

42	BES	X		X	
43	Millennium BCP	X		X	
44	Abbey	X		X	
45	Barclays Bank	X		X	
46	Bradford and Bingley	X		X	
47	HBOS	X		X	
48	HSBC	X		X	
49	LLOYDS TSB	X		X	
50	RBS	X		X	
51	SEB	X		X	
	TOTAL	49	1	48	2

OBSERVACIONES:

Se toman como años base 2006 y 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

N/A: No aplicable al no publicar documentación en 2006, al hacerlo bianualmente

X₁: se trata de un Informe trianual

X₂: se trata de un Informe bianual

X₃: se trata de un Informe anual, si bien con cobertura en cada Informe del ejercicio presente y del anterior a partir del ejercicio 2007

X₄: es el primer año que publica un Informe de RSC. Se desconoce su periodicidad futura.

(b) MUESTRA SELECTIVA

		2006		2007	
		Anual	> 1 Año	Anual	> 1 Año
1	HvB	X		X ₃	
2	Commerzbank	N/A			X ₂
3	Deutsche Bank	X		X	
10	Danskebank	X ₄		X ₄	
15	BBVA	X		X	
16	BSCH	X		X	
20	BNP Paribas	X		X	
21	Socgen	X		X	
22	Credit Agricole	X		X	
24	GBP	X		X	
30	ABN - AMRO	X		X	
31	ING Group	X		X	
32	Rabobank	X		X	
35	Banca Intessa	X		X	
38	San Paolo IMI	X		X	
39	Unicredit Group	X		X	
40	EIB	X		X	
45	Barclays Bank	X		X	

47	HBOS	X		X	
48	HSBC	X		X	
49	LLOYDS TSB	X		X	
50	RBS	X		X	
51	SEB	X		X	
	TOTAL	20	1	20	2

OBSERVACIONES: se toman como años base 2006 y 2007

II. CUESTIONES SOBRE CONTENIDOS INFORMATIVOS

9. EXISTENCIA DE CUADRO RESUMEN INDICADORES (GRI, OTROS ORGANISMOS O ELABORACION PROPIA)

(a) MUESTRA GENERAL

		GRI	ELABORACION PROPIA	SIN CUADRO - REFERENCIA A GRI EN INFORME	SIN CUADRO RESUMEN DE INDICADORES
1	HvB		X		
2	Commerzbank			X ₃	
3	Deutsche Bank			X ₃	
4	KfW Bankengruppe				
5	West LB AG			X ₃	
6	Kommunal Kredit AG	X			
7	ÖeKB	X ₁			
8	Dexia		X ₂		
9	KBC Group NV			X ₃	
10	Danskebank				X ₄
11	Banco Popular			X ₃	
12	Banco Sabadell			X ₅	
13	Banesto				X
14	Bankinter				X
15	BBVA			X ₁	
16	BSCH			X ₃	
17	Banco Pastor				X
18	Okobank				X ₄
19	Sampo OYJ				X
20	BNP Paribas			X ₂	
21	Socgen				X
22	Credit Agricole			X ₅	
23	Caisse D'Epargne			X ₂	
24	GBP			X ₂	
25	Natexis			X ₂	
26	Alpha Bank			X ₂	
27	Emporiki Bank			X ₂	
28	Eurobank Ergasias				X
29	Piraeus Bank			X ₃	
30	ABN - AMRO			X ₃	
31	ING Group			X ₃	
32	Rabobank			X ₃	
33	AIB				X
34	Bank of Ireland *				X
35	Banca Intessa			X ₃	
36	BNL			X ₃	

37	MPS			X ₃	
38	San Paolo IMI			X ₃	
39	Unicredit Group			X ₃	
40	EIB			X ₃	
41	CGD				X
42	BES			X ₃	
43	Millennium BCP			X ₃	
44	Abbey			X ₃	
45	Barclays Bank			X ₃	
46	Bradford and Bingley		X		
47	HBOS		X		
48	HSBC		X		
49	Lloyds TSB		X		
50	RBS			X ₃	
51	SEB		X		
TOTAL		2	7	30	11

OBSERVACIONES:

Se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

X₁: la entidad utiliza una mezcla de indicadores propios, junto con un gran número de indicadores de la propuesta GRI, no como resumen final sino a lo largo de los distintos apartados del Informe. No obstante al final enumera los indicadores cualitativos de la propuesta GRI, y señala los que han sido plenamente tratados, los que han sido tratados parcialmente, los no tratados y los que se consideran no relevantes para la empresa.

X₂: tiene un cuadro de indicadores propios, seguido de una tabla con la referencia de aplicación que han hecho en su cuadro resumen de ciertos indicadores GRI, Global Compact, UNEP - FI y Nouvelles Régulations Economiques (NRE)

X₃: no tiene cuadro resumen, sino un conjunto de indicadores esparcidos a lo largo de los distintos apartados del documento. No obstante al final incluye una tabla resumen de los indicadores de la propuesta GRI, que han sido incorporados al documento con una tabla de correspondencia respecto a las páginas del Informe donde constan cada uno de ellos.

X₄: tiene un cuadro de indicadores de elaboración propia esparcido a lo largo del texto

X₅: no tiene un cuadro resumen de indicadores, pero si incluye un índice de indicadores GRI y suplementos para el sector financiero (SPI - Finance, EPI - Finance), que han sido utilizados y se encuentran incorporados en el Informe, señalando la página donde se encuentran cada uno de ellos.

(b) MUESTRA SELECTIVA

		GRI	ELABORACION PROPIA	SIN CUADRO - REFERENCIA A GRI EN INFORME	SIN CUADRO RESUMEN DE INDICADORES
1	HvB		X		
2	Commerzbank			X ₃	
3	Deutsche Bank			X ₃	
10	Danskebank				X ₄
15	BBVA			X ₁	
16	BSCH			X ₃	
20	BNP Paribas			X ₂	
21	Socgen				X
22	Credit Agricole			X ₅	
24	GBP			X ₂	
30	ABN - AMRO			X ₃	
31	ING Group			X ₃	
32	Rabobank			X ₃	
35	Banca Intessa			X ₃	
38	San Paolo IMI			X ₃	
39	Unicredit Group			X ₃	
40	EIB			X ₃	
45	Barclays Bank			X ₃	
47	HBOS		X		
48	HSBC		X		
49	Lloyds TSB		X		
50	RBS			X ₃	
TOTAL		0	4	16	2

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

10. VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y OBJETIVOS. CODIGO DE CONDUCTA SOCIALMENTE RESPONSABLE

(a) MUESTRA GENERAL

		DECLARAN			
		Visión, Misión, Valores y Objetivos		Normas de Conducta Ética del Negocio	
		Clara	Difusa	Clara	Difusa
1	HvB	X			X ₂
2	Commerzbank	X		X	
3	Deutsche Bank				X ₁
4	KfW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG				X ₂
6	Kommunal Kredit AG				X ₈
7	ÖeKB				X ₂
8	Dexia	X		X	
9	KBC Group NV				X ₃
10	Danskebank		X ₄		
11	Banco Popular	X			
12	Banco Sabadell	X		X	
13	Banesto		X ₅		
14	Bankinter	X			
15	BBVA	X			X ₇
16	BSCH	X			
17	Banco Pastor				
18	Okobank	X			
19	Sampo OYJ		X ₄		
20	BNP Paribas		X ₆		
21	Socgen				X ₇
22	Credit Agricole		X ₅		
23	Caisse D'Épargne				
24	GBP				
25	Natexis		X ₅		
26	Alpha Bank				
27	Emporiki Bank	X		X	
28	Eurobank Ergasias				X ₇
29	Piraeus Bank				X ₇
30	ABN - AMRO				X ₇
31	ING Group	X			X ₇
32	Rabobank	X			X ₇
33	AIB				
34	Bank of Ireland				
35	Banca Intessa	X			X ₇
36	BNL		X ₆		
37	MPS	X			
38	San Paolo IMI	X			X ₇

39	Unicredit Group	X			
40	EIB	X			X ₇
41	CGD	X		X	
42	BES	X		X	
43	Millennium BCP	X		X	
44	Abbey				
45	Barclays Bank			X	
46	Bradford and Bingley				
47	HBOS				
48	HSBC		X ₇		X ₇
49	Lloyds TSB	X			
50	RBS				X ₇
51	SEB		X ₇	X	
TOTAL		21	9	9	18

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007
N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

X₁: No existe reproducido en el Informe un Código de Conducta Ética de la entidad, aunque se alude a su existencia en distintos parajes de dicho Informe con alusiones concretas sueltas de ese código.

X₂: No existe un Código de Conducta Ética, pero si incorporan un apartado de principios y valores que utiliza la entidad en la gestión general del negocio, todo esto se expone de una manera muy general.

X₃: Hay dos apartados: uno de ellos son las normas de comportamiento ético en el desarrollo de la actividad y un apéndice que refleja los principios de la entidad sobre comportamiento socialmente responsable.

X₄: Cuadro resumido de visión, misión y valores del negocio

X₅: Se reproduce un cuadro de valores.

X₆: Posee una misión, unos objetivos y una serie de valores.

X₇: Existe de forma resumida un conjunto de normas del Código de Conducta Ética del negocio, pero para verlo de manera más detallada hay que descargar un documento donde se muestra todo lo que tiene que ver con el tema.

(b) MUESTRA SELECTIVA

		DECLARAN			
		Visión, Misión, Valores y Objetivos		Normas de Conducta Ética del Negocio	
		Clara	Difusa	Clara	Difusa
1	HvB	X			
2	Commerzbank	X		X	
3	Deutsche Bank				X ₁
10	Danskebank		X ₄		
15	BBVA	X			X ₇
16	BSCH	X			
20	BNP Paribas		X ₆		
21	Société Générale				X ₇
22	Credit Agricole		X ₅		
24	GBP				
30	ABN - AMRO				X ₇
31	ING Group	X			X ₇
32	Rabobank	X			X ₇
35	Banca Intessa	X			X ₇
38	San Paolo IMI	X			X ₇
39	Unicredit Group	X			
40	EIB	X			X ₇
45	Barclays Bank			X	
47	HBOS				
48	HSBC		X ₇		X ₇
49	Lloyds TSB	X			
50	RBS				X ₇
TOTAL		11	4	2	11

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

11. CODIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

(a) MUESTRA GENERAL

		DECLARAN	
		ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN	NORMAS DE FUNCIONAMIENTO
1	HvB		
2	Commerzbank		X ₁
3	Deutsche Bank		X ₅
4	KfW Bankengruppe	N/A	N/A
5	West LB AG		
6	Kommunal Kredit AG	X	X
7	ÖeKB	X ₂	
8	Dexia	X ₁	
9	KBC Group NV		X ₂
10	Danskebank		
11	Banco Popular		X ₁
12	Banco Sabadell	X	
13	Banesto	X ₁	
14	Bankinter	X ₁	
15	BBVA	X ₁	
16	BSCH	X	X
17	Banco Pastor	X ₃	
18	Okobank		
19	Sampo OYJ	X ₂	
20	BNP Paribas	X	X
21	Socgen		
22	Credit Agricole	X	X
23	Caisse D'Épargne	X	X
24	GBP	X	X
25	Natexis		X ₅
26	Alpha Bank		X
27	Emporiki Bank	X	X
28	Eurobank Ergasias		
29	Piraeus Bank	X	X
30	ABN - AMRO		X ₁
31	ING Group	X ₅	
32	Rabobank	X	
33	AIB	X ₄	
34	Bank of Ireland *	X	X
35	Banca Intessa	X	X
36	BNL		
37	MPS	X	X
38	San Paolo IMI	X	X
39	Unicredit Group	X	X
40	EIB		

41	CGD	X ₄	X ₄
42	BES	X ₁	
43	Millennium BCP	X ₁	
44	Abbey		
45	Barclays Bank	X ₁	
46	Bradford and Bingley		
47	HBOS	X ₁	
48	HSBC		X
49	Lloyds TSB		
50	RBS		
51	SEB	X ₁	
TOTAL		30	22

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007
N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

X₁: Consta en el Informe de RSC una breve mención de su existencia, pero los detalles del documento se declaran dentro del Informe Anual / o en documento aparte

X₂: Consta en el Informe de RSC una mención de su existencia, pero de escasa relevancia

X₃: No consta en el Informe de RSC una mención de su existencia, pero sí viene mencionado en el Informe Anual

X₄: La parte de RSC viene dentro del Informe Anual y dentro de este último hay un capítulo dedicado a Gobierno Corporativo

X₅: Consta en el Informe de RSC una breve mención de su existencia, pero los detalles del documento se declaran dentro de su página web

(b) MUESTRA SELECTIVA

		DECLARAN	
		ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN	NORMAS DE FUNCIONAMIENTO
1	HvB		
2	Commerzbank		X ₁
3	Deutsche Bank		X ₅
10	Danskebank		
15	BBVA	X ₁	
16	BSCH	X	X
20	BNP Paribas	X	X
21	Société Générale		
22	Credit Agricole	X	X
24	GBP	X	X
30	ABN - AMRO		X ₁
31	ING Group	X ₅	
32	Rabobank	X	
35	Banca Intessa	X	X
38	San Paolo IMI	X	X

39	Unicredit Group	X	X
40	EIB		
45	Barclays Bank	X ₁	
47	HBOS	X ₁	
48	HSBC		X
49	Lloyds TSB		
50	RBS		
TOTAL		12	11

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

12. PERFIL BASICO DE LA ENTIDAD DECLARANTE

(a) MUESTRA GENERAL

		DECLARAN	
		2006	2007
1	HVB	X	X
2	Commerzbank		X
3	Deutsche Bank	X ₁	X ₁
4	KFW Bankengruppe	X ₁	
5	West LB AG		X
6	Kommunal Kredit AG	X ₁	X ₁
7	ÖeKB	X	
8	Dexia		X
9	KBC Group NV	X	X
10	Danskebank	X	X
11	Banco Popular		X
12	Banco Sabadell		X
13	Banesto		
14	Bankinter	X ₁	X ₁
15	BBVA	X	X
16	BSCH	X ₂	X ₂
17	Banco Pastor		
18	Okobank	X ₅	X
19	Sampo OYJ	X	
20	BNP Paribas	X	X ₁
21	Socgen		
22	Credit Agricole	X	X ₁
23	Caisse D'Epargne	X	X
24	GBP	X	X
25	Natexis		
26	Alpha Bank	X	X
27	Emporiki Bank	X	X
28	Eurobank Ergasias	X	X ₁
29	Piraeus Bank		
30	ABN - AMRO	X ₁	
31	ING Group	X ₁	X ₁

32	Rabobank	X	X
33	AIB	X ₁	X ₁
34	Bank of Ireland *		
35	Banca Intessa	X	X
36	BNL	X	X
37	MPS	X	X
38	San Paolo IMI	X	X
39	Unicredit Group		X
40	EIB	X ₁	X ₁
41	CGD		
42	BES		X
43	Millennium BCP		
44	Abbey	X	X
45	Barclays Bank	X ₁	
46	Bradford and Bingley		X
47	HBOS	X ₁	X ₁
48	HSBC	X ₁	X
49	Lloyds TSB	X	X
50	RBS	X	X ₁
51	SEB		X ₁
TOTAL		34	38

OBSERVACIONES:

Se elabora a partir de lo declarado en los informes 2006 y/o 2007

X₁: elabora un resumen de cuadro básico de indicadores

X₂: tiene un punto del índice titulado “alcance”, en el que comenta de manera sucinta los principales rasgos del banco

(b) MUESTRA SELECTIVA

		DECLARAN	
		2006	2007
1	HVB	X	X
2	Commerzbank		X
3	Deutsche Bank	X ₁	X ₁
10	Danskebank	X	X
15	BBVA	X	X
16	BSCH	X ₂	X ₂
20	BNP Paribas	X	X ₁
21	Société Générale		
22	Credit Agricole	X	X ₁
24	GBP	X	X
30	ABN - AMRO	X ₁	
31	ING Group	X ₁	X ₁
32	Rabobank	X	X
35	Banca Intessa	X	X
38	San Paolo IMI	X	X
39	Unicredit		X

	Group		
40	EIB	X ₁	X ₁
45	Barclays Bank	X ₁	
47	HBOS	X ₁	X ₁
48	HSBC	X ₁	X
49	Lloyds TSB	X	X
50	RBS	X	X ₁
TOTAL		19	19

OBSERVACIONES:

Se elabora a partir de lo declarado en los informes 2006 y/o 2007

13. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE PRÁCTICAS ETICAS DE NEGOCIO

(a) MUESTRA GENERAL

		DECLARAN												
		NO DECLARAN	Global	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	HVB	X												
2	Commerzbank		X ₁	X				X		X				X ₉
3	Deutsche Bank		X ₁	X						X			X ₂	
4	KFW Bankengruppe		X										X ₂	
5	West LB AG			X						X			X	X ₁₀
6	Kommunal Kredit AG		X ₁	X		X						X		
7	OeKB			X						X				
8	Dexia		X	X		X								
9	KBC Group NV		X	X		X					X	X	X	X ₃
10	Danskebank	X												
11	Banco Popular			X		X			X				X	X ₄
12	Banco Sabadell			X		X				X		X	X	
13	Banesto	X												
14	Bankinter			X									X	
15	BBVA		X	X		X					X	X	X	X ₄
16	BSCH		X ₁	X		X				X	X	X	X	
17	Banco Pastor	X												
18	Okobank	X												
19	Sampo OYJ	X												
20	BNP Paribas		X	X		X				X	X		X	
21	Socgen		X	X		X							X	

22	Credit Agricole		X	X		X				X			X	
23	Caisse D'Epargne		X	X		X							X	
24	GBP			X										
25	Natexis		X	X		X							X	
26	Alpha Bank		X ₁											
27	Emporiki Bank			X									X	
28	Eurobank Ergasias		X ₁											
29	Piraeus Bank		X	X		X							X	
30	ABN - AMRO			X		X							X	
31	ING Group		X	X		X							X ₅	
32	Rabobank		X	X		X							X	X ₁₁
33	AIB		X	X										
34	Bank of Ireland		X											
35	Banca Intessa		X	X		X				X		X	X	
36	BNL		X	X			X					X	X	
37	MPS		X	X		X				X		X	X	
38	San Paolo IMI		X	X		X				X		X	X	
39	Unicredit Group		X							X		X		X ₆
40	EIB		X ₁	X		X				X	X	X	X	X ₇
41	CGD		X	X										X ₆
42	BES		X	X		X				X			X	
43	Millennium BCP		X	X		X							X	
44	Abbey		X ₁							X				
45	Barclays Bank		X	X		X				X		X	X	
46	Bradford and Bingley		X ₁											
47	HBOS			X						X			X	X ₁₂
48	HSBC		X ₁	X		X		X		X			X	
49	Lloyds TSB	X												
50	RBS		X ₁							X		X		X ₈ X ₁₂
51	SEB		X	X			X			X		X	X	
	TOTAL	7	35	36	0	24	2	2	1	20	5	14	30	12

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

- (1) Blanqueo de Capitales
- (2) Narcotráfico
- (3) Terrorismo
- (4) Comisiones intermediarios de armas
- (5) Tráfico de influencias, compra de favor, compra de voluntades (*lobby*)
- (6) Donativos y financiación a Partidos Políticos
- (7) Prácticas anticorrupción (sobornos)
- (8) Actividades en paraísos fiscales
- (9) Código de prácticas éticas de negocio declaradas
- (10) Certificación externa independiente y mecanismos internos de control de cumplimiento de normativas reguladoras (legales y profesionales)
- (11) Otros

X₁: declaración breve de cumplimiento con principios y normas legales

X₂: sistema de gestión sobre cumplimiento de normas de regulación legal y profesional de la actividad

X₃: sistema de investigación de denuncias por prácticas de negocio inadecuadas

X₄: sistema de protección de datos

X₅: breve mención del asunto y para profundizar en él remite a la página web

X₆: declaración de grandes principios de comportamiento ético de negocio

X₇: cláusulas de contratos de compra y de préstamo por las que la entidad bancaria puede inspeccionar al vendedor o prestatario sobre cumplimiento de prácticas éticas de negocio

X₈: apartado especial dedicado a combatir los fraudes informáticos contra los clientes

X₉: apartado dedicado a la gestión del conflicto de intereses y al manejo de la información privilegiada

X₁₀: normas para regular el conflicto de intereses

X₁₁: medidas para luchar contra la información privilegiada

X₁₂: medidas para luchar contra las tarjetas de crédito fraudulentas y contra el *phising*

(b) MUESTRA SELECTIVA

		NO DECLARAN	DECLARAN											
			Global	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	HVB	X												
2	Commerzbank		X ₁	X				X		X				X ₉
3	Deutsche Bank		X ₁	X						X			X ₂	
10	Danskebank	X												
15	BBVA		X	X		X					X	X	X	X ₄
16	BSCH		X ₁	X		X				X	X	X	X	
20	BNP Paribas		X	X		X				X	X		X	
21	Socgen		X	X		X							X	
22	Credit Agricole		X	X		X				X			X	

24	GBP			X										
30	ABN - AMRO			X		X						X		
31	ING Group		X	X		X						X ₅		
32	Rabobank		X	X		X						X	X ₁₁	
35	Banca Intessa		X	X		X			X		X	X		
38	San Paolo IMI		X	X		X			X		X	X		
39	Unicredit Group		X						X		X		X ₆	
40	EIB		X ₁	X		X			X	X	X	X	X ₇	
45	Barclays Bank		X	X		X			X		X	X		
47	HBOS			X					X			X	X ₁₂	
48	HSBC		X ₁	X		X		X				X		
49	Lloyds TSB	X												
50	RBS		X ₁						X		X		X ₈ X ₁₂	
	TOTAL	3	16	17	0	13	0	2	0	13	4	9	15	7

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

14. ESTRATEGIA, POLITICAS Y PRÁCTICAS DE RSC/ SOSTENIBILIDAD

(a) MUESTRA GENERAL

		DECLARAN	NO DECLARAN
1	HVB	X	
2	Commerzbank	X	
3	Deutsche Bank	X	
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A
5	West LB AG	X	
6	Kommunal Kredit AG	X ₁	
7	ÖeKB	X	
8	Dexia	X	
9	KBC Group NV	X	
10	Danskebank	X	
11	Banco Popular	X ₂	
12	Banco Sabadell	X ₂	
13	Banesto		X
14	Bankinter	X ₃	
15	BBVA	X	
16	BSCH		X
17	Banco Pastor		X
18	Okobank	X ₂	
19	Sampo OYJ		X
20	BNP Paribas	X	

21	Socgen	X ₂	
22	Credit Agricole	X	
23	Caisse D'Epargne	X	
24	GBP		X
25	Natexis		X
26	Alpha Bank	X ₂	
27	Emporiki Bank		X
28	Eurobank Ergasias	X	
29	Piraeus Bank	X	
30	ABN - AMRO	X	
31	ING Group	X	
32	Rabobank	X	
33	AIB		X ₄
34	Bank of Ireland		X
35	Banca Intessa	X	
36	BNL		X
37	MPS	X	
38	San Paolo IMI	X	
39	Unicredit Group	X ₂	
40	EIB	X	
41	CGD		X ₄
42	BES	X	
43	Millennium BCP	X	
44	Abbey	X	
45	Barclays Bank	X	
46	Bradford and Bingley	X ₂	
47	HBOS	X	
48	HSBC	X ₂	
49	Lloyds TSB	X	
50	RBS	X	
51	SEB		X
	TOTAL	38	12

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes 2006 y/o 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

X₁: declaración breve de que existe, dentro del organigrama, un núcleo organizativo específico sobre sostenibilidad de la compañía, en donde se fijan las políticas y programas.

X₂: alusión breve y difusa de la estrategia de RSC de la entidad

X₃: declara que existe un núcleo organizativo dedicado a trazar la estrategia y los programas de actuación de RSC (Oficina de Gestión de la Reputación). No obstante, en el Informe no se ve una exposición clara de la estrategia, políticas y prácticas concretas sobre RSC.

X₄: alusión breve y difusa de la estrategia de RSC en diferentes partes del Informe Anual

(b) MUESTRA SELECTIVA

		DECLARAN	NO DECLARAN
1	HvB	X	
2	Commerzbank	X	
3	Deutsche Bank	X	
10	Danskebank	X	
15	BBVA	X	
16	BSCH		X
20	BNP Paribas	X	
21	Socgen	X ₂	
22	Credit Agricole	X	
24	GBP		X
30	ABN - AMRO	X	
31	ING Group	X	
32	Rabobank	X	
35	Banca Intessa	X	
38	San Paolo IMI	X	
39	Unicredit Group	X ₂	
40	EIB	X	
45	Barclays Bank	X	
47	HBOS	X	
48	HSBC	X ₂	
49	Lloyds TSB	X	
50	RBS	X	
	TOTAL	20	2

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007
15. PROYECTOS, LOGROS Y LÍNEAS FUTURAS DE TRABAJO EN RSC

(a) MUESTRA GENERAL

		DECLARAN	NO DECLARAN
1	HVB		X ₁
2	Commerzbank	X	
3	Deutsche Bank	X ₂	
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A
5	West LB AG	X	
6	Kommunal Kredit AG	X ₅	
7	ÖeKB	X	
8	Dexia	X ₆	
9	KBC Group NV	X ₆	
10	Danskebank	X ₆	
11	Banco Popular	X	
12	Banco Sabadell	X ₇	
13	Banesto	X ₈	
14	Bankinter	X	

15	BBVA	X ₆	
16	BSCH	X ₆	
17	Banco Pastor		X
18	Okobank		X
19	Sampo OYJ		X
20	BNP Paribas		X
21	Socgen		X ₉
22	Credit Agricole	X ₆	
23	Caisse D'Epargne	X ₈	
24	GBP		X
25	Natexis	X	
26	Alpha Bank		X
27	Emporiki Bank		X
28	Eurobank Ergasias		X
29	Piraeus Bank	X ₃	
30	ABN - AMRO	X ₁₀	
31	ING Group	X	
32	Rabobank	X	
33	AIB		X
34	Bank of Ireland		X
35	Banca Intessa	X ₈	
36	BNL	X	
37	MPS	X ₈	
38	San Paolo IMI	X ₈	
39	Unicredit Group	X ₇	
40	EIB	X ₃	
41	CGD		X
42	BES	X	
43	Millennium BCP		X
44	Abbey	X ₉	
45	Barclays Bank	X	
46	Bradford and Bingley	X	
47	HBOS	X	
48	HSBC		X
49	Lloyds TSB	X	
50	RBS	X	
51	SEB	X	
TOTAL		35	15

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes 2006 y/o 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

X₁: incluye un pequeño apartado al final del documento "Social Commitment: shaping the future", en el que describe en resumen sus campos de actuación preferentes.

X₂: incluye al comienzo una declaración condensada de los retos, alcances logrados y objetivos preferentes futuros en materia de RSC.

X₃: declara sobre todo en materia ambiental

X₄: en el apartado “datos y objetivos” comenta de forma breve los objetivos a alcanzar por la compañía en la instalación e implantación de sistemas ambientales y de sostenibilidad.

X₅: hay un apartado en el que se cuenta el estado de implementación de diversas medidas de carácter social y ambiental en el ejercicio, junto con otro apartado en el que se expone el programa de medidas sociales y ambientales para el ejercicio siguiente.

X₆: además de una declaración general de los grandes objetivos y realizaciones sobre la materia, se incluyen cuadros específicos similares a escala de los distintos grupos de interés.

X₇: en realidad los objetivos y realizaciones de RSC están bastante difuminados en el texto de distintos apartados.

X₈: hay una exposición bastante estructurada sobre planes y objetivos de futuro, mientras que las consecuciones del ejercicio no aparecen sintetizadas, sino dispersas a lo largo del texto

X₉: no declaran los objetivos planteados, ni a ejecutar en el futuro, pero sí sintetizan en los distintos apartados del Informe los principales logros alcanzados durante el ejercicio

X₁₀: incluye una síntesis por cada área temática de los objetivos trazados para el ejercicio, su grado de ejecución y una exposición breve de planes y perspectivas para el ejercicio siguiente.

(b) MUESTRA SELECTIVA

		DECLARAN	NO DECLARAN
1	HVB		X ₁
2	Commerzbank	X	
3	Deutsche Bank	X ₂	
10	Danskebank	X ₆	
15	BBVA	X ₆	
16	BSCH	X ₆	
20	BNP Paribas		X
21	Socgen		X ₉
22	Credit Agricole	X ₆	
24	GBP		X
30	ABN - AMRO	X ₁₀	
31	ING Group	X	
32	Rabobank	X	
35	Banca Intessa	X ₈	
38	San Paolo IMI	X ₈	
39	Unicredit Group	X ₇	
40	EIB	X ₃	
45	Barclays Bank	X	
47	HBOS	X	
48	HSBC		X
49	Lloyds TSB	X	
50	RBS	X	
TOTAL		17	5

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

16. POLITICA DE GESTION DE RIESGOS

(a) MUESTRA GENERAL

		No Declaran	DECLARAN										
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	HVB	X											
2	Commerzbank							X					
3	Deutsche Bank		X					X					
4	KfW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG		X	X	X	X	X		X	X			
6	Kommunal Kredit AG		X			X						X	
7	ÖeKB		X	X	X	X	X	X	X	X	X		
8	Dexia					X			X	X			X ₃
9	KBC Group NV												X ₁
10	Danskebank	X											
11	Banco Popular												X ₂
12	Banco Sabadell	X											
13	Banesto	X											
14	Bankinter							X					
15	BBVA							X					
16	BSCH		X	X	X	X		X	X				
17	Banco Pastor	X ₄											
18	Okobank	X											
19	Sampo OYJ	X											
20	BNP Paribas	X ₅											
21	Socgen												X ₂
22	Credit Agricole		X	X		X			X	X		X	
23	Caisse D'Epargne												X ₂
24	GBP	X ₄											
25	Natexis	X ₄											
26	Alpha Bank	X											
27	Emporiki Bank		X	X	X	X	X		X				
28	Eurobank Ergasias	X											
29	Piraeus Bank	X ₅											
30	ABN - AMRO							X	X	X			X ₁
31	ING Group		X			X	X						
32	Rabobank								X				

33	AIB	X ₄											
34	Bank of Ireland	X											
35	Banca Intessa	X ₅											
36	BNL	X											
37	MPS												X ₂
38	San Paolo IMI	X ₅											
39	Unicredit Group	X											
40	EIB	X											
41	CGD	X ₄											
42	BES												X ₂
43	Millennium BCP		X			X	X		X				
44	Abbey												X ₂
45	Barclays Bank												X ₂
46	Bradford and Bingley	X											
47	HBOS	X											
48	HSBC	X											
49	Lloyds TSB	X											
50	RBS	X											
51	SEB	X											
	TOTAL	27	9	5	4	9	5	7	9	5	1	2	10

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007
N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

DECLARAN

RIESGOS FINANCIEROS

- (1) Riesgo de crédito
- (2) Riesgo de tipo de interés
- (3) Riesgo de tipo de cambio
- (4) Riesgo de precio / mercado
- (5) Riesgos de liquidez
- (6) Riesgo reputacional
- (7) Riesgo operacional
- (8) Riesgos legales
- (9) Riesgo de precio de la acción
- (10) Riesgo-país
- (11) Otra información sobre riesgos (especificar)

X₁: el documento declara la existencia de un modelo operativo sobre la gestión de riesgos en la entidad

X₂: se hace una declaración genérica y muy superficial sobre la gestión de riesgos

X₃: incluye una tabla de gestión de riesgos entre los que destacan el riesgo al capital humano y riesgo de la falta de transparencia.

NO DECLARAN

X₄: dentro del capítulo del Informe Anual relativo a RSC no incluye información sobre gestión de riesgos, pero sí existe un capítulo del Informe Anual donde se desarrolla con bastante detalle la política de gestión de riesgos de la entidad.

X₅: no hay una declaración específica de gestión de riesgos, sino una descripción de la existencia dentro del consejo de administración de un comité de control interno y de gestión de riesgos donde simplemente se constata las distintas reuniones celebradas durante el ejercicio.

(b) MUESTRA SELECTIVA

		DECLARAN											
		No Declaran	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	HVB	X											
2	Commerzbank							X					
3	Deutsche Bank		X					X					
10	Danskebank	X											
15	BBVA							X					
16	BSCH		X	X	X	X		X	X				
20	BNP Paribas	X ₅											
21	Socgen												X ₂
22	Credit Agricole		X	X		X			X	X		X	
24	GBP	X ₄											
30	ABN - AMRO							X	X	X			X ₁
31	ING Group		X			X	X						
32	Rabobank								X				
35	Banca Intessa	X ₅											
38	San Paolo IMI	X ₅											
39	Unicredit Group	X											
40	EIB	X											
45	Barclays Bank												X ₂
47	HBOS	X											
48	HSBC	X											
49	Lloyds TSB	X											
50	RBS	X											
TOTAL		12	4	2	1	3	1	5	4	2	0	1	3

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

17. INFORMACION SOBRE CREACION Y DISTRIBUCION DE VALOR ECONOMICO

(a) MUESTRA GENERAL

		DECLARAN				
		NO DECLARAN	Estado Valor Añadido (Producido y Distribuido)	Excedente de Productividad Global y Reparto entre Stakeholders	Economías y Deseconomías Externas	Otra Información
1	HVB	X				
2	Commerzbank	X				
3	Deutsche Bank	X				
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG		X			
6	Kommunal Kredit AG	X				
7	ÖeKB		X ₁			
8	Dexia	X				
9	KBC Group NV	X				
10	Danskebank	X				
11	Banco Popular		X			
12	Banco Sabadell	X				
13	Banesto	X				
14	Bankinter	X				
15	BBVA		X ₂			
16	BSCH		X ₃			
17	Banco Pastor	X				
18	Okobank		X ₄			
19	Sampo OYJ	X				
20	BNP Paribas	X				
21	Socgen		X			
22	Credit Agricole	X				
23	Caisse D'Epargne	X				
24	GBP	X				
25	Natexis	X				
26	Alpha Bank	X				
27	Emporiki Bank	X				
28	Eurobank Ergasias		X			
29	Piraeus Bank	X				
30	ABN - AMRO	X				
31	ING Group		X			
32	Rabobank	X				
33	AIB	X				

34	Bank of Ireland	X				
35	Banca Intessa		X	X		
36	BNL		X			
37	MPS		X ₃	X		
38	San Paolo IMI		X	X		
39	Unicredit Group		X ₃			
40	EIB		X			
41	CGD	X				
42	BES		X	X		
43	Millennium BCP		X	X		
44	Abbey		X ₄			
45	Barclays Bank	X				
46	Bradford and Bingley	X				
47	HBOS		X			
48	HSBC		X ₄			
49	Lloyds TSB	X				
50	RBS		X ₄			
51	SEB	X				
	TOTAL	29	21	5	0	0

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

X₁: declaran un cuadro de datos básicos respecto a la participación del capital del personal y del Estado (impuestos), respecto al ingreso neto obtenido por la entidad, con una evaluación de los datos a lo largo de los tres últimos ejercicios. Pero no hay una información suficiente para poder apreciar el reparto y la evolución temporal entre los principales *stakeholders*.

X₂: el Informe tiene un capítulo dedicado a creación de valor económico en el que incorpora diversos datos cuantitativos y análisis descriptivo de este proceso

X₃: el Informe tiene un cuadro comparativo de valor añadido en valores absolutos y relativos a los tres últimos ejercicios

X₄: el Informe tiene un apartado corto y descriptivo, en el que parece referirse al valor añadido por la entidad, pero la verdad es que es una alusión muy inconcreta.

(b) MUESTRA SELECTIVA

		DECLARAN				
		NO DECLARAN	Estado Valor Añadido (Producido y Distribuido)	Excedente de Productividad Global y Reparto entre Stakeholders	Economías y Deseconomías Externas	Otra Información
1	HVB	X				
2	Commerzbank	X				
3	Deutsche Bank	X				
10	Danskebank	X				
15	BBVA		X			
16	BSCH		X ₂			
17	Banco Pastor	X				
21	Socgen		X			
22	Credit Agricole	X				
24	GBP	X				
30	ABN - AMRO	X				
31	ING Group		X			
32	Rabobank	X				
35	Banca Intessa		X	X		
38	San Paolo IMI		X	X		
39	Unicredit Group		X ₃			
40	EIB		X			
45	Barclays Bank	X				
47	HBOS		X			
48	HSBC		X ₄			
49	Lloyds TSB	X				
50	RBS		X ₄			
TOTAL		11	11	2	0	

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

18. CALIFICACIONES (RATINGS) SOBRE RSC/SOSTENIBILIDAD OTORGADAS POR ORGANISMOS INDEPENDIENTES

(a) MUESTRA GENERAL

		NO DECLARAN	DECLARAN			
			(1)	(2)	(3)	(4)
1	HVB			X	X	
2	Commerzbank			X	X	X ₁
3	Deutsche Bank		X	X	X	
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG			X		X ₂
6	Kommunal Kredit AG		X	X		
7	ÖeKB					X ₃
8	Dexia			X	X	
9	KBC Group NV		X	X	X	X ₄
10	Danskebank	X				
11	Banco Popular		X			
12	Banco Sabadell	X				
13	Banesto	X				
14	Bankinter		X	X ₅	X	
15	BBVA			X	X	
16	BSCH		X ₅	X ₅	X	
17	Banco Pastor					X ₇
18	Okobank	X				
19	Sampo OYJ			X	X	
20	BNP Paribas		X	X	X	
21	Socgen			X ₅	X	
22	Credit Agricole		X			
23	Caisse D'Épargne					X ₆
24	GBP					X ₃
25	Natexis		X			
26	Alpha Bank	X				
27	Emporiki Bank		X	X	X	
28	Eurobank Ergasias	X				
29	Piraeus Bank	X				
30	ABN - AMRO		X ₇	X	X	X ₃
31	ING Group				X	
32	Rabobank		X	X		X ₃
33	AIB					X ₇
34	Bank of Ireland	X				
35	Banca Intessa		X			
36	BNL		X	X	X	
37	MPS		X	X	X	
38	San Paolo IMI		X	X ₅	X	
39	Unicredit Group				X	
40	EIB	X				

41	CGD					X ₇
42	BES		X			
43	Millennium BCP		X			
44	Abbey	X				
45	Barclays Bank				X	
46	Bradford and Bingley			X ₅		
47	HBOS			X	X	
48	HSBC				X	
49	Lloyds TSB				X	
50	RBS				X	
51	SEB	X				
	TOTAL	11	18	21	23	11

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes 2006 y/o 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

- (1) Ratings de Emisiones de Deuda (Fitch, Moodys y S&P...)
- (2) Ratings de comportamiento general de RSC (SAM, EIRIS, Oekom Research, Scoris, SIRI, Innovest, Vigeo...)
- (3) Ratings de incorporación de Índices bursátiles de sostenibilidad (DJSI, FTSE 4 Good Index, Ethibel Sustainability Index, Ethical Index Euro, ASPI Index, Innovest)
- (4) Otros Ratings (especificar)

X₁: fondos de inversión seleccionados con un certificado de S&P Standard Ethical / Socially Responsible Index

X₂: emisión de certificados de depósito basado en DJSI Stoxx

X₃: fondos de inversión de la entidad con índices de sostenibilidad

X₄: incluye un fondo de inversión para Microfinanzas

X₅: alusión a relación con varias agencias de ratings de sostenibilidad

X₆: referencia a colaboración con agencias de evaluación RSC sobre aspectos concretos

X₇: remiten al Informe Anual

(b) MUESTRA SELECTIVA

		NO DECLARAN	DECLARAN			
			(1)	(2)	(3)	(4)
1	HVB			X	X	
2	Commerzbank			X	X	X ₁
3	Deutsche Bank		X	X	X	
10	Danskebank	X				
15	BBVA			X	X	
16	BSCH		X ₅	X ₅	X	
20	BNP Paribas		X	X	X	
21	Socgen			X ₅	X	
22	Credit Agricole		X			
24	GBP					X ₃
30	ABN - AMRO		X ₇	X	X	X ₃
31	ING Group				X	
32	Rabobank		X	X		X ₃
35	Banca Intessa		X			
38	San Paolo IMI		X	X ₅	X	
39	Unicredit Group				X	
40	EIB	X				
45	Barclays Bank				X	
47	HBOS			X	X	
48	HSBC				X	
49	Lloyds TSB				X	
50	RBS				X	
TOTAL		2	8	11	16	4

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

19. INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR)

(a) MUESTRA GENERAL

		NO DECLARAN	DECLARAN											
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	HVB				X ₁									
2	Commerzbank		X		X	X				X ₉				
3	Deutsche Bank				X	X	X	X	X ₁₀	X				
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG		X		X ₁				X					
6	Kommunal Kredit AG		X									X		
7	OeKB		X		X ₁	X			X					
8	Dexia			X	X ₁	X	X		X ₂	X	X	X	X	X
9	KBC Group NV		X		X ₁			X		X	X		X	
10	Danskebank		X											
11	Banco Popular				X	X	X			X				X
12	Banco Sabadell		X		X				X					
13	Banesto	X												
14	Bankinter		X		X	X				X ₁₁				
15	BBVA		X		X ₁	X				X	X			
16	BSCH		X		X	X			X					
17	Banco Pastor		X											
18	Okobank		X											
19	Sampo OYJ	X												
20	BNP Paribas		X		X ₁	X				X				
21	Socgen			X	X	X	X	X	X ₂	X				
22	Credit Agricole		X		X ₁	X				X ₁₁				
23	Caisse D'Epargne			X		X		X ₃	X	X		X ₁₂		
24	GBP			X		X	X	X		X				
25	Natexis	X								X				
26	Alpha Bank		X		X									
27	Emporiki Bank		X											
28	Eurobank Ergasias		X		X									
29	Piraeus Bank		X		X									
30	ABN - AMRO			X	X	X	X	X			X	X		X
31	ING Group			X	X ₁	X	X	X	X	X	X	X	X	X
32	Rabobank		X		X ₁	X				X ₁₃	X			
33	AIB		X		X									
34	Bank of Ireland		X		X									
35	Banca Intessa			X	X	X	X			X		X		
36	BNL			X	X	X			X	X		X		
37	MPS			X	X	X	X	X		X	X			
38	San Paolo IMI			X	X	X	X			X		X		

39	Unicredit Group		X		X	X			X	X ₁₁	X			
40	EIB		X		X ₁				X	X ₁₁				
41	CGD			X		X	X			X ₁₁				
42	BES			X	X ₁	X	X	X	X	X ₁₁				
43	Millennium BCP			X	X ₁	X	X			X ₁₃				
44	Abbey	X												
45	Barclays Bank			X	X	X		X ₈		X ₁₁				
46	Bradford and Bingley		X		X									
47	HBOS			X	X ₁	X	X	X	X	X			X	
48	HSBC			X	X ₁	X	X	X	X	X	X		X	
49	Lloyds TSB		X		X	X								
50	RBS		X		X ₁					X ₁₃				
51	SEB	X												
	TOTAL	5	26	16	37	28	15	12	15	28	9	8	5	4

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

- (1) Apartado Sustantivo
- (2) Alusiones dispersas en otros apartados
- (3) Cotización de la compañía en Índices bursátiles de sostenibilidad o de RSC
- (4) Microcrédito
- (5) Banca Ética
- (6) Declaración de principios ISR
- (7) Productos de Inversión Socialmente Responsable (ISR)
- (8) Cuadro de ratings de Sostenibilidad
- (9) Declaración sobre normas restrictivas de financiación del sector de armamento
- (10) Departamento interno de análisis de ISR
- (11) Cuadro de datos estadísticos sobre fondos de ISR y de microcréditos de la entidad
- (12) Otros

X₁: el banco está suscrito a los Principios de Ecuador, que es una categorización independiente de proyectos y que sirve para catalogar de manera indirecta los fondos de inversión socialmente responsable (ISR)

X₂: adhesión y declaración de Principios de Inversión Socialmente Responsables (PRI) de la ONU (2006) e iniciativas o consecuencia de negocios derivados

X₃: existe un documento para ello titulado "Financiar la Solidaridad", donde se informa de una línea de negocio de la entidad bancaria dedicada a financiar Planes Económicos de Interés Local y Social (PELS), equivalente a actuaciones de banca ética

X₄: declaración relativa a política de votos en Juntas de Accionistas respetando las opiniones recibidas de los propietarios/ depositantes de títulos

X₅: incluye un epígrafe relativo a microseguros en países en vías de desarrollo

X₆: incluye líneas de productos específicos destinados a grupos de población con dificultades para la inclusión social

X₇: existe un comité independiente y externo para informar sobre inversiones en fondos éticos

X₈: incorpora una sección del Informe dedicada a actividades de inclusión social en zonas socialmente deprimidas

X₉: incorpora de manera sucinta los principales ratings de RSC, pero no comenta ni cómo se evaluaron ni la nota que recibieron

X₁₀: menciona de forma resumida productos de inversión socialmente responsable, pero no especifica las características ni las cantidades destinadas a cada producto.

X₁₁: se trata de agencias genéricas de valoraciones (Moody's, Fitch y S&P); no de agencias específicas de valoración en materia de RSC (Vigeo, SIRI, Oekom Research, Scoris..)

X₁₂: comenta la existencia de un Comité encargado de ISR, pero no declara que funciones concretas tiene ni como las ejecuta

X₁₃: comenta la existencia de ratings en materia de RSC, pero no muestra ni cuales fueron los elegidos ni los resultados

(b) MUESTRA SELECTIVA

		NO DECLARAN	DECLARAN											
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	HvB				X ₁									
2	Commerzbank		X		X	X				X ₉				
3	Deutsche Bank				X	X	X	X	X ₁₀	X				
10	Danskebank		X											
15	BBVA		X		X ₁	X				X	X			
16	BSCH		X		X	X			X					
20	BNP Paribas		X		X ₁	X				X				
21	Socgen			X	X	X	X	X	X ₂	X				
22	Credit Agricole		X		X ₁	X				X ₁₁				
24	GBP			X		X	X	X		X				
30	ABN - AMRO			X	X	X	X	X			X	X		X
31	ING Group			X	X ₁	X	X	X	X	X	X	X	X	X
32	Rabobank		X		X ₁	X				X ₁₃	X			
35	Banca Intessa			X	X	X	X			X		X		
38	San Paolo IMI			X	X	X	X			X		X		
39	Unicredit Group		X		X	X			X	X ₁₁	X			
40	EIB		X		X ₁				X	X ₁₁				
45	Barclays Bank			X	X	X		X ₈		X ₁₁				
47	HBOS			X	X ₁	X	X	X	X	X			X	
48	HSBC			X	X ₁	X	X	X	X	X	X		X	
49	Lloyds TSB		X		X	X								
50	RBS		X		X ₁					X ₁₃				
TOTAL		0	11	9	20	18	9	8	8	17	6	4	3	2

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

20. CRITERIOS SOCIOAMBIENTALES EN LA FINANCIACIÓN DE GRANDES PROYECTOS DE INVERSIÓN (PRINCIPIOS DE ECUADOR)

(a) MUESTRA GENERAL

		DECLARAN	NO DECLARAN
1	HVB	X ₁	
2	Commerzbank		X
3	Deutsche Bank	X ₂	
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A
5	West LB AG	X ₁	
6	Kommunal Kredit AG	X ₄	
7	OeKB	X ₃	
8	Dexia	X ₁	
9	KBC Group NV	X ₁	
10	Danskebank		X
11	Banco Popular		X
12	Banco Sabadell		X
13	Banesto		X
14	Bankinter		X
15	BBVA	X ₁	
16	BSCH		X
17	Banco Pastor		X
18	Okobank		X
19	Sampo OYJ		X
20	BNP Paribas	X ₅	
21	Socgen	X	
22	Credit Agricole	X	
23	Caisse D'Epargne		X
24	GBP		X
25	Natexis		X
26	Alpha Bank		X
27	Emporiki Bank	X ₆	
28	Eurobank Ergasias		X
29	Piraeus Bank		X
30	ABN - AMRO	X ₁	
31	ING Group	X ₁	
32	Rabobank	X ₆	
33	AIB		X
34	Bank of Ireland		X
35	Banca Intessa	X ₆	
36	BNL		X
37	MPS		X
38	San Paolo IMI	X ₁	
39	Unicredit Group		X ₇

40	EIB	X ₈	
41	CGD		X
42	BES	X	
43	Millennium BCP	X ₁	
44	Abbey		X
45	Barclays Bank	X ₁	
46	Bradford and Bingley		X
47	HBOS	X ₇	
48	HSBC	X ₁	
49	Lloyds TSB	X	
50	RBS	X ₁	
51	SEB	X	
TOTAL		26	24

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

X₁: dedica un apartado específico del Informe

X₂: aunque formalmente no se refiere a los Principios de Ecuador, hay referencias a la aplicación a la financiación de proyectos empleando criterios socialmente responsables

X₃: aunque formalmente no se refiere a los Principios de Ecuador, hay un apartado específico del Informe en el que señalan la aplicación de criterios socioambientales en la financiación de proyectos, parecidos a los Principios de Ecuador

X₄: existe una declaración dentro del Informe sobre criterios socioambientales en los proyectos de financiación solicitados, sin mencionar la aplicación estricta de los Principios de Ecuador

X₅: existe una declaración rápida de pertenencia a los Principios de Ecuador y, además, una declaración de no aplicación de tales Principios por parte de la entidad. La basan en que el esquema no tenía una utilidad satisfactoria.

X₆: se trata de una declaración breve de adhesión a los Principios de Ecuador y una declaración de introducirlos en sus prácticas de negocio en el ejercicio siguiente

X₇: aunque el banco formalmente no ha adoptado los Principios de Ecuador, se compromete a hacerlo a partir del siguiente ejercicio

X₈: al tratarse del Banco de la Unión Europea (UE), en el apartado dedicado a criterios socioambientales de financiación aluden al cumplimiento de los establecidos dentro de la regulación de la Unión Europea (UE)

(b) MUESTRA SELECTIVA

		DECLARAN	NO DECLARAN
1	HVB	X ₁	
2	Commerzbank		X
3	Deutsche Bank	X ₂	
10	Danskebank		X
15	BBVA	X ₁	
16	BSCH		X
20	BNP Paribas	X ₅	
21	Socgen	X	
22	Credit Agricole	X	
24	GBP		X
30	ABN - AMRO	X ₁	
31	ING Group	X ₁	
32	Rabobank	X ₆	
35	Banca Intessa	X ₆	
38	San Paolo IMI	X ₁	
39	Unicredit Group		X ₇
40	EIB	X ₈	
45	Barclays Bank	X ₁	
47	HBOS	X ₇	
48	HSBC	X ₁	
49	Lloyds TSB	X	
50	RBS	X ₁	
TOTAL		17	5

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

21. INFORMACION SOBRE IMPACTOS (ECONOMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES) GENERADOS POR LA BANCA

(a) MUESTRA GENERAL

		IMPACTOS DIRECTOS			IMPACTOS INDIRECTOS		
		Económicos	Sociales	Ambientales	Económicos	Sociales	Ambientales
1	HVB	X	X	X			
2	Commerzbank	X	X	X			
3	Deutsche Bank	X	X	X		X	
4	KFW Bankengruppe	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
5	West LB AG	X	X	X			
6	Kommunal Kredit AG	X	X	X			
7	OeKB	X	X	X			
8	Dexia	X	X	X			
9	KBC Group NV	X	X	X			
10	Danskebank	X	X	X			
11	Banco Popular	X	X	X		X	
12	Banco Sabadell	X	X	X			
13	Banesto			X			
14	Bankinter			X			
15	BBVA	X	X	X			
16	BSCH	X	X	X		X	
17	Banco Pastor		X				
18	Okobank	X	X	X	X		
19	Sampo OYJ	X		X			
20	BNP Paribas	X	X	X			
21	Socgen	X	X	X		X	X
22	Credit Agricole	X	X	X			
23	Caisse D'Epargne	X	X	X		X	X
24	GBP	X	X	X		X	X
25	Natexis		X	X		X	X
26	Alpha Bank		X	X		X	X
27	Emporiki Bank	X	X	X			
28	Eurobank Ergasias	X	X	X		X	X
29	Piraeus Bank		X	X			X
30	ABN - AMRO	X	X	X	X	X	X
31	ING Group	X	X	X		X	X
32	Rabobank	X	X	X		X	X
33	AIB		X	X			
34	Bank of Ireland		X				
35	Banca Intessa	X	X	X		X	X
36	BNL	X	X	X			
37	MPS	X	X	X	X	X	X

38	San Paolo IMI	X	X	X		X	X
39	Unicredit Group	X	X	X		X	X
40	EIB	X	X	X	X	X	X
41	CGD	X	X	X			
42	BES	X	X	X		X	X
43	Millennium BCP	X	X	X		X	X
44	Abbey	X	X	X		X	
45	Barclays Bank	X	X	X	X	X	X
46	Bradford and Bingley	X	X	X			
47	HBOS	X	X	X		X	X
48	HSBC	X	X	X		X	X
49	Lloyds TSB	X	X	X		X	X
50	RBS	X	X	X		X	
51	SEB	X	X	X		X	X
	TOTAL	42	47	48	5	26	22

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

(b) MUESTRA SELECTIVA

		IMPACTOS DIRECTOS			IMPACTOS INDIRECTOS		
		Económicos	Sociales	Ambientales	Económicos	Sociales	Ambientales
1	HVB	X	X	X			
2	Commerzbank	X	X	X			
3	Deutsche Bank	X	X	X		X	
10	Danskebank	X	X	X			
15	BBVA	X	X	X			
16	BSCH	X	X	X		X	
20	BNP Paribas	X	X	X			
21	Socgen	X	X	X		X	X
22	Credit Agricole	X	X	X			
24	GBP	X	X	X		X	X
30	ABN - AMRO	X	X	X	X	X	X
31	ING Group	X	X	X		X	X
32	Rabobank	X	X	X		X	X
35	Banca	X	X	X		X	X

	Intessa						
38	San Paolo IMI	X	X	X		X	X
39	Unicredit Group	X	X	X		X	X
40	EIB	X	X	X	X	X	X
45	Barclays Bank	X	X	X	X	X	X
47	HBOS	X	X	X		X	X
48	HSBC	X	X	X		X	X
49	Lloyds TSB	X	X	X		X	X
50	RBS	X	X	X		X	
	TOTAL	22	22	22	3	16	13

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes de 2007

22. GRUPOS DE INTERES (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE MANERA GENÉRICA EN EL INFORME

(a) MUESTRA GENERAL

		Accionistas	Empleados	Clientes	Proveedores / Subcontratistas	Comunidad	MA	Otros (Especificar)
1	HVB		X	X ₂₄		X	X	
2	Commerzbank		X			X	X	X ₂₅
3	Deutsche Bank	X	X	X	X	X	X	X ₁
4	KFW Bankengruppe	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A	N / A
5	West LB AG		X		X ₂₄	X	X	
6	Kommunal Kredit AG	X	X	X	X	X	X	X ₂ X ₃ X ₄
7	ÖeKB	X	X	X	X	X	X	X ₂ X ₃ X ₄ X ₅ X ₆ X ₇ X ₈ X ₉ X ₁₀ X ₁₁
8	Dexia	X	X	X		X	X	X ₁
9	KBC Group NV	X	X	X	X	X	X	X ₁₂
10	Danskebank	X	X	X		X	X	X ₁

11	Banco Popular	X	X	X	X	X	X	
12	Banco Sabadell	X	X	X	X			X ₁₃
13	Banesto	X	X	X			X	
14	Bankinter	X	X	X	X	X	X	X ₁
15	BBVA	X	X	X	X	X	X	
16	BSCH	X	X	X	X	X	X	X ₁
17	Banco Pastor	X	X	X	X	X		X ₁₂ X ₁₄
18	Okobank	X	X	X		X	X	
19	Sampo	X	X	X		X	X	X ₁
20	BNP Paribas	X	X	X	X		X	
21	Socgen	X	X	X			X	
22	Credit Agricole	X	X	X	X	X	X	X ₁₅
23	Caisse D'Epargne	X ₁₆	X	X	X	X	X	
24	GBP		X			X	X	X ₁₇ X ₁₈
25	Natexis		X				X	
26	Alpha Bank			X			X	
27	Emporiki Bank	X	X	X		X	X	
28	Eurobank Ergasias	X			X		X	X ₄ X ₁₉
29	Piraeus Bank	X	X	X	X	X	X	X ₁₉
30	ABN - AMRO	X	X	X	X	X	X	X ₁
31	ING Group	X	X	X		X	X	X ₂₃
32	Rabobank	X	X	X	X	X	X	
33	AIB		X			X	X	X ₂₀ X ₂₁
34	Bank of Ireland	X	X	X				X ₂₀ X ₂₂ X ₂₃
35	Banca Intessa	X	X	X	X	X	X	
36	BNL		X	X	X	X	X ₂₆	X ₃
37	MPS	X	X	X	X	X	X	
38	San Paolo IMI	X	X	X	X	X	X	
39	Unicredit Group	X	X		X		X	
40	EIB	X	X	X	X	X	X	
41	CGD		X	X		X		X ₁₂ X ₁₉
42	BES	X	X	X	X	X	X	
43	Millennium BCP	X	X	X	X	X	X	
44	Abbey		X	X	X	X	X	

45	Barclays Bank	X	X	X	X	X	X	
46	Bradford and Bingley	X	X	X	X	X	X	
47	HBOS	X	X	X	X	X	X	
48	HSBC	X	X	X	X	X	X	
49	Lloyds TSB	X	X	X	X	X	X	
50	RBS	X	X	X	X	X	X	
51	SEB	X	X	X		X		
	TOTAL	40	49	45	33	42	46	22

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

MA = Medio Ambiente

Otros

X₁: Society as a whole

X₂: Investors / Rating Agencies

X₃: Media/Medios de comunicación

X₄: Non - Governmental Organisations (NGO's) / Charities

X₅: Politics

X₆: European Union

X₇: OECD

X₈: Berne Union

X₉: Council Members

X₁₀: Associations

X₁₁: Defensor del cliente

X₁₂: Grupos de Presión

X₁₃: Entorno Social y Ambiental

X₁₄: Profesionales

X₁₅: Información substancial sobre el personal directivo

X₁₆: El banco está constituido como cooperativa de crédito, los accionistas son en este caso los cooperativistas

X₁₇: Solidaridad

X₁₈: Mecenazgo / Sponsoring

X₁₉: Culture / Deportes / Música / Artes

X₂₀: People

X₂₁: Marketplace

X₂₂: Regulators

X₂₃: Business Partners

X₂₄: Emplea una enunciación escueta y superficial

X₂₅: El Informe reconoce como grupos de interés (clientes y proveedores, empleados, medios de comunicación, ONG, colectividad, mercado de capitales, organismos públicos y personal

universitario e investigador). Sin embargo, en el documento sólo tienen un tratamiento propio los grupos indicados en el cuadro.

X₂₆: el apartado sobre Medio Ambiente aparece como un epígrafe dentro del bloque que se refiere a comunidad

I. Se elimina la columna de “acreedores” porque en los usos bancarios el concepto de clientes abarca tanto a los depositantes (clientes de pasivo), como a los prestatarios (clientes de activo).

II. Se elimina la columna de “competidores” porque no se han observado referencias relevantes a este grupo de interés dentro de las entidades tomadas como muestra

III. No existe un apartado específico dedicado a las Administraciones Públicas, pero a veces comentan algunas informaciones sobre la relación de la entidad bancaria con los organismos públicos, como se ve en los siguientes casos:

(a) Dexia: apartado dedicado a financiar el sector público

(b) KBC Group NV: respeto a la legislación local (declaración genérica del cumplimiento de las leyes y particularmente de los deberes fiscales)

(c) Banco Popular: dentro del bloque de “sociedad” dedica un apartado a señalar los convenios de participación de la entidad con entidades financieras públicas para conceder financiación especial para actividades de interés social.

(b) MUESTRA SELECTIVA

		Accionistas	Empleados	Clientes	Proveedores / Subcontratistas	Comunidad	MA	Otros (Especificar)
1	HVB		X	X ₂₄		X	X	
2	Commerzbank		X			X	X	X ₂₅
3	Deutsche Bank	X	X	X	X	X	X	X ₁
10	Danskebank	X	X	X		X	X	X ₁
15	BBVA	X	X	X	X	X	X	
16	BSCH	X	X	X	X	X	X	X ₁
20	BNP Paribas	X	X	X	X		X	
21	Socgen	X	X	X			X	
22	Credit Agricole	X	X	X	X	X	X	X ₁₅
24	GBP		X			X	X	X ₁₇ X ₁₈
30	ABN AMRO	X	X	X	X	X	X	X ₁
31	ING Group	X	X	X		X	X	X ₂₃
32	Rabobank	X	X	X	X	X	X	
35	Banca Intessa	X	X	X	X	X	X	

38	San Paolo IMI	X	X	X	X	X	X	
39	Unicredit Group	X	X	X	X	X	X	
40	EIB	X	X	X	X	X	X	
45	Barclays Bank	X	X	X	X	X	X	
47	HBOS	X	X	X	X	X	X	
48	HSBC	X	X	X	X	X	X	
49	Lloyds TSB	X	X	X	X	X	X	
50	RBS	X	X	X	X	X	X	
	TOTAL	19	22	20	16	20	22	8

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

22.1 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: ACCIONISTAS

(a) MUESTRA GENERAL

		ACCIONISTAS														
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1	HVB															
2	Commerzbank															
3	Deutsche Bank												X	X		X ₁
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG															
6	Kommunal Kredit AG													X		
7	ÖeKB	X					X									
8	Dexia	X							X							
9	KBC Group NV	X		X							X			X ₃		
10	Danskebank															
11	Banco Popular	X													X	
12	Banco Sabadell	X	X	X	X				X	X	X			X	X	
13	Banesto	X	X	X	X				X	X	X	X ₄		X		
14	Bankinter	X		X						X	X		X	X ₃	X	

15	BBVA	X	X	X	X				X		X	X		X		X ₇
16	BSCH	X	X	X	X				X	X	X		X	X ₃	X	
17	Banco Pastor															
18	Okobank															
19	Sampo OYJ								X				X	X ₃		
20	BNP Paribas	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X ₃	X	X ₈
21	Socgen												X	X ₃		
22	Credit Agricole	X		X			X	X ₅		X	X			X ₃		X ₆
23	Caisse D'Epargne		X ₉													
24	GBP															
25	Natexis															
26	Alpha Bank															
27	Emporiki Bank		X		X									X ₃		X ₁₀
28	Eurobank Ergasias	X	X				X			X	X					
29	Piraeus Bank	X	X				X							X ₃		
30	ABN - AMRO	X											X	X ₃		
31	ING Group															
32	Rabobank									X						
33	AIB															
34	Bank of Ireland															
35	Banca Intessa	X								X			X	X ₃	X	
36	BNL															
37	MPS	X	X											X ₃		
38	San Paolo IMI	X		X						X			X	X ₃	X	
39	Unicredit Group															
40	EIB													X ₃		X ₂
41	CGD													X ₃		
42	BES	X		X												
43	Millennium BCP	X	X								X					
44	Abbey															
45	Barclays Bank	X							X		X		X			
46	Bradford and Bingley															

47	HBOS	X							X	X			X			
48	HSBC															
49	Lloyds TSB															
50	RBS															
51	SEB												X ₃			
TOTAL		21	11	10	6	1	5	1	9	11	11	2	11	21	6	6

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

ENUNCIADOS DE LAS COLUMNAS

- (1) Comunicación con Accionistas
- (2) Estructura de la Propiedad de la empresa
- (3) Presentaciones de Información para Accionistas y Analistas Financieros
- (4) Tipología de Accionistas: rasgos destacados (individuales/ sociales, nacionales/ extranjeros, minoristas/ participaciones significativas, por nacionalidades)
- (5) Información sobre Hechos Relevantes (pactos parasociales)
- (6) Datos de emisiones convertibles u opciones de compra o venta en circulación (autocartera y acciones propias)
- (7) Compromisos de Compras y Ventas sobre Acciones u Opciones Propias
- (8) Información sobre dividendos y retribuciones a Accionistas (creación de valor)
- (9) Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles
- (10) Página web de Accionistas
- (11) Programas de fidelización y ofertas de productos
- (12) Incorporación de la Acción a Índices Bursátiles y de Sostenibilidad
- (13) Gobierno Corporativo
- (14) Junta de Accionistas
- (15) Otros

X₁: habla de temas variados de carácter ambiental, enfoque general de negocio, políticas para luchar contra el blanqueo de dinero, cuestiones no relacionadas directamente con los accionistas

X₂: no hay un apartado concreto en el Informe dedicado a cuestiones de interés para los accionistas, al ser los accionistas los distintos Estados miembros de la UE

X₃: el apartado Gobierno Corporativo es un apartado dentro del Informe de RSC, pero no está dentro del apartado relativo a los accionistas

X₄: está incluido mediante el “Club del Accionista”

X₅: es una información completa y detallada de los planes de opciones sobre acciones, pero exclusivamente dirigidos a los directivos de la empresa

X₆: en los Anexos del documento incorpora mucha información sobre diferentes temas, como un resumen del Informe de Gestión y de los factores de los riesgos de la entidad (crédito, cambio, mercado, precio...)

X₇: descripción detallada de los órganos de gestión empresarial abiertos para las relaciones con accionistas y los objetivos de la entidad para mejorar la incorporación, satisfacción y fidelización de sus accionistas.

X₈: incluye la serie temporal sobre la creación de valor para el accionista, o sea, el rendimiento de una acción desde n, n-1 años de tenencia de la acción.

X₉: se aportan rasgos de los “participes” atendiendo a su procedencia, edad, etc y no datos de tenencia financiera de participaciones.

X₁₀: se incluye en la sección de accionistas un conjunto de magnitudes y ratios básicos relativos al capital

(b) MUESTRA SELECTIVA

		ACCIONISTAS														
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1	HVB															
2	Commerz bank															
3	Deutsche Bank												X	X		X ₁
10	Danskebank															
15	BBVA	X	X	X	X				X		X	X		X		X ₇
16	BSCH	X	X	X	X				X	X	X		X	X ₃	X	
20	BNP Paribas	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X ₃	X	X ₈
21	Socgen												X	X ₃		
22	Credit Agricole	X		X			X	X ₅		X	X			X ₃		X ₆
24	GBP															
30	ABN - AMRO	X											X	X ₃		
31	ING Group															
32	Rabobank									X						
35	Banca Intessa	X								X			X	X ₃	X	
38	San Paolo IMI	X		X						X			X	X ₃	X	
39	Unicredit Group															
40	EIB													X ₃		X ₂
45	Barclays Bank	X							X		X		X			
47	HBOS	X							X	X			X			
48	HSBC															
49	Lloyds TSB															
50	RBS															
TOTAL		9	3	5	3	1	2	1	5	7	5	1	9	10	4	5

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

22.2 GRUPOS DE INTERES (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: EMPLEADOS

(a) MUESTRA GENERAL

		EMPLEADOS													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	HVB														
2	Commerzbank	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		
3	Deutsche Bank	X	X		X		X		X	X			X	X	X ₁ X ₂
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG														
6	Kommunal Kredit AG	X	X		X	X				X		X			
7	ÖeKB	X	X		X		X			X		X		X	
8	Dexia	X	X									X	X	X	X ₃
9	KBC Group NV	X	X	X	X			X	X	X				X	
10	Danskebank	X			X		X							X	
11	Banco Popular	X	X	X	X	X	X			X					
12	Banco Sabadell	X	X	X	X		X	X		X			X		X ₄
13	Banesto	X	X		X		X		X				X ₅	X	
14	Bankinter	X	X	X	X	X	X		X		X		X	X	
15	BBVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	
16	BSCH	X	X		X		X		X		X		X	X	
17	Banco Pastor	X	X	X	X	X	X								
18	Okobank	X					X								
19	Sampo OYJ														
20	BNP Paribas	X		X	X	X	X		X	X			X		
21	Socgen	X	X	X	X	X			X	X			X		
22	Credit Agricole														
23	Caisse D'Epargne		X	X	X								X		
24	GBP	X		X					X						
25	Natexis														
26	Alpha Bank		X		X	X	X								
27	Emporiki Bank	X	X	X	X	X	X			X			X		X ₇
28	Eurobank	X	X		X	X								X	

	Ergasias														
29	Piraeus Bank	X	X	X	X	X	X		X						
30	ABN - AMRO	X		X	X	X		X	X				X		X ₄ X ₆
31	ING Group	X	X		X								X	X	
32	Rabobank	X	X	X						X			X	X	
33	AIB														
34	Bank of Ireland														
35	Banca Intessa	X	X		X	X	X		X	X	X			X	
36	BNL	X	X	X	X	X				X	X	X	X		X ₈
37	MPS	X	X	X	X					X			X		
38	San Paolo IMI	X	X		X		X			X					X ₄
39	Unicredit Group	X	X			X									
40	EIB	X	X		X		X						X		
41	CGD														
42	BES	X	X	X	X	X			X					X	
43	Millennium BCP	X	X	X	X	X			X				X	X	
44	Abbey	X			X				X				X		
45	Barclays Bank	X	X		X	X		X	X	X			X	X	
46	Bradford and Bingley	X	X		X			X		X			X	X	
47	HBOS	X													
48	HSBC	X	X		X	X			X	X			X	X	
49	Lloyds TSB	X			X		X								
50	RBS	X	X		X	X	X		X		X		X		
51	SEB														
TOTAL		39	33	19	35	21	21	7	19	19	7	4	24	18	7

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

ENUNCIADOS DE LAS COLUMNAS

- (1) Desglose de plantilla (género, posición laboral, tipo de contrato, nivel educativo y edad)
- (2) Procesos de selección, formación y promoción de empleados. Creación de capital humano
- (3) Retribuciones, incentivos y sistemas de previsión: situación activa y prestaciones por jubilación
- (4) Salud y Seguridad Prevención de riesgos laborales

- (5) Comunicación Interna con empleados: negociación colectiva, relaciones laborales y sindicales
- (6) Conciliación vida laboral y familiar
- (7) Sugerencias y quejas
- (8) Gestión y desarrollo del conocimiento y del talento
- (9) Absentismo Laboral
- (10) Clima Laboral
- (11) Comunicación y Participación en la gestión
- (12) Contratación de grupos desfavorecidos
- (13) Voluntariado
- (14) Otros

X₁: Liderazgo

X₂: Fomento primer empleo

X₃: Promover la Diversidad

X₄: Objetivos para el 2008

X₅: La aceptación de la diversidad, implica contratar personas pertenecientes a grupos socialmente desfavorecidos

X₆: Fomento de Derechos Humanos

X₇: Incluye una relación de figuras de ayuda financiera por distintas circunstancias personales y familiares de sus empleados

X₈: incluye información abundante sobre fondos de pensiones y sindicatos

(b) MUESTRA SELECTIVA

		EMPLEADOS													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	HVB														
2	Commerz bank	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X		
3	Deutsche Bank	X	X		X		X		X	X			X	X	X ₁ X ₂
10	Danskebank	X			X		X							X	
15	BBVA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	
16	BSCH	X	X		X		X		X		X		X	X	
20	BNP Paribas	X		X	X	X	X		X	X			X		
21	Socgen	X	X	X	X	X			X	X			X		
22	Credit Agricole														
24	GBP	X		X					X						
30	ABN - AMRO	X		X	X	X		X	X				X		X ₄ X ₆
31	ING Group	X	X		X								X	X	
32	Rabobank	X	X	X						X			X	X	
35	Banca	X	X		X	X	X		X	X	X			X	

	Intessa														
38	San Paolo IMI	X	X		X		X			X					X ₄
39	Unicredit Group	X	X			X									
40	EIB	X	X		X		X						X		
45	Barclays Bank	X	X		X	X		X	X	X			X	X	
47	HBOS	X													
48	HSBC	X	X		X	X			X	X			X	X	
49	Lloyds TSB	X			X		X								
50	RBS	X	X		X	X	X		X		X		X		
TOTAL		20	14	7	16	10	11	4	12	10	5	0	13	9	3

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

22.3 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: CLIENTES

(a) MUESTRA GENERAL

		CLIENTES													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	HVB	X		X, X _S					X			X			X ₁
2	Commerzbank														
3	Deutsche Bank	X		X _S	X		X		X				X		
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG														X ₁ X ₂
6	Kommunal Kredit AG			X					X						X ₁
7	ÖeKB			X, X _S											X ₁ X ₂
8	Dexia			X _S				X						X	
9	KBC Group NV	X		X _S			X	X	X			X			
10	Danskebank	X		X ₄	X	X ₃		X				X		X	
11	Banco Popular	X		X _S	X	X	X	X					X		
12	Banco Sabadell	X ₈	X	X _S	X		X		X			X			X ₂
13	Banesto	X		X							X		X		X ₆ X ₇
13	Banesto														
14	Bankinter	X	X				X						X		X ₂ X ₅
15	BBVA	X	X	X _S			X	X	X	X	X			X	X ₅
16	BSCH	X	X	X, X _S				X			X	X	X		
17	Banco Pastor	X	X												
18	Okobank							X					X		X ₁
19	Sampo OYJ								X						X ₁
20	BNP Paribas		X	X,	X				X						

- (2) Defensor del Cliente
- (3) Productos y Servicios para el Cliente (X) con criterios socialmente responsables (X_S)
- (4) Accesibilidad a los servicios de Clientes Discapacitados y de entornos culturales diversos
- (5) Publicidad y Propaganda. Regalos, Atenciones y Promociones
- (6) Seguridad y Protección de datos
- (7) Cuadro de rasgos básicos relativos a clientes
- (8) Calificaciones y certificaciones de agencias externas sobre servicios
- (9) Datos de la red de oficinas, servicios y autoservicios
- (10) Calidad de los productos y servicios para clientes. Mecanismos de mejora de la calidad
- (11) Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente
- (12) Modalidades de utilización de los servicios bancarios: banca presencial, electrónica, tarjetas de crédito
- (13) Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar y de Realizaciones (X) (y/o Asignaciones Financieras Efectuadas, X_C)
- (14) Otros

X₁: No incluye dentro de su Informe un apartado propio

X₂: Medidas anticorrupción y blanqueo de dinero

X₃: Compensación monetaria cuando la tramitación de las transacciones supere un determinado plazo temporal. Esto se da sólo con el pago a pensionistas.

X₄: La entidad dispone de una Guía completa de productos y servicios ofrecidos a clientes, así como de las tarifas de estos servicios, que se encuentran en la página web

X₅: La entidad incluye un punto titulado “Auditoría Interna”, que se refiere a la actuación de la red comercial de la entidad.

X₆: El banco menciona que utiliza un modelo de calidad de servicios prestados a clientes

X₇: Se insiste en la innovación de productos y servicios de carácter financiero, como fuente de captación y desarrollo del negocio bancario

X₈: Protocolo de relación con los clientes donde se fijan los principios que han de regir las relaciones con éstos

X₉: Revista “Lettre d’information du Développement Durable” donde se muestran las informaciones sobre indicadores y cifras de clientes, proveedores, recursos humanos, sociedad y gobierno de la empresa.

X₁₀: Nuevo concepto de agencia titulada “Fréquence Client”, que sirve para evaluar la calidad de los servicios del cliente.

X₁₁: Se dan más detalles de los clientes en la página web del grupo, así como teléfono de atención al cliente.

X₁₂: Existen dos tipos de clientes: globales y privados.

X₁₃: Más detalles de clientes en el Informe Anual.

X₁₄: Apartado de creación de valor para los clientes.

X₁₅: Relaciones y diálogo con las asociaciones de consumidores

X₁₆: Perfil y clasificación de los tipos de clientes

(b) MUESTRA SELECTIVA

		CLIENTES													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	HVB	X		X, X _S					X			X			X ₁
2	Commerzbank														
3	Deutsche Bank	X		X _S	X		X		X				X		
10	Danskebank	X		X ₄	X	X ₃		X				X		X	
15	BBVA	X	X	X _S			X	X	X	X	X			X	X ₅

16	BSCH	X	X	X, X _S				X			X	X	X		
20	BNP Paribas		X	X, X _S	X				X						
21	Socgen														X ₁
22	Credit Agricole	X		X _S					X						
24	GBP														X ₁
30	ABN - AMRO	X		X				X ₁₂							
31	ING Group	X		X, X _S			X								X ₁₃
32	Rabobank	X		X, X _S											X ₁₄
35	Banca Intessa	X		X, X _S	X			X				X			X ₁₅
38	San Paolo IMI	X	X	X, X _S				X							
39	Unicredit Group	X	X				X								
40	EIB	X													X ₁
45	Barclays Bank	X		X			X	X							X ₁₁
47	HBOS	X						X							X ₁₁
48	HSBC							X							
49	Lloyds TSB	X		X	X										X ₁₁
50	RBS	X		X			X	X							
TOTAL		17	5	15	5	1	6	10	5	1	2	4	2	2	11

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

22.4 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: PROVEEDORES

(a) MUESTRA GENERAL

		PROVEEDORES												
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	HVB			X										X ₁
2	Commerzbank													
3	Deutsche Bank	X	X	X										
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG	X												X ₁
6	Kommunal Kredit AG			X	X									X ₂
7	ÖeKB													X ₂
8	Dexia													X ₂
9	KBC Group NV			X										
10	Danskebank			X										X ₂
11	Banco Popular		X	X		X		X	X					
12	Banco Sabadell	X		X			X							
13	Banesto													X ₂
14	Bankinter			X										
15	BBVA	X	X			X	X	X		X	X			
16	BSCH	X	X	X		X		X		X	X ₃			
17	Banco Pastor													X ₂
18	Okobank													X ₂
19	Sampo OYJ													X ₂
20	BNP Paribas			X										X ₁
21	Socgen													X ₂
22	Credit Agricole			X										
23	Caisse D'Epargne	X												
24	GBP													X ₂
25	Natexis													
26	Alpha Bank													X ₂
27	Emporiki Bank													
28	Eurobank Ergasias	X	X	X										
29	Piraeus Bank			X										
30	ABN - AMRO	X	X	X			X	X		X				
31	ING Group		X											
32	Rabobank		X	X			X							X ₁
33	AIB													X ₂
34	Bank of Ireland													X ₂
35	Banca Intessa	X	X	X			X		X				X	
36	BNL	X		X		X	X							
37	MPS	X	X	X			X	X		X				
38	San Paolo IMI		X	X			X		X			X		
39	Unicredit Group													X ₄
40	EIB													X ₁
45	Barclays Bank	X	X	X	X		X		X	X	X			
46	Bradford and Bingley	X	X	X										X ₁
47	HBOS													X ₁
48	HSBC		X	X					X	X				X ₂

49	Lloyds TSB		X	X				X						X ₂
50	RBS													X ₂
51	SEB													X ₂
TOTAL		15	18	24	2	4	10	7	3	7	3	1	2	26

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en el informe del 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente.

ENUNCIADOS DE LAS COLUMNAS

- (1) Política de compras (objetivos y cumplimiento)
- (2) Código Ético de aprovisionamientos (compras y proveedores)
- (3) Criterios y condiciones socialmente responsables en la selección de proveedores y cláusulas contractuales
- (4) Criterios socialmente responsables en publicidad, propaganda y promoción
- (5) Homologación y control de calidad socioambiental de los suministros
- (6) Relaciones y comunicaciones con los Proveedores
- (7) Rasgos Básicos de Proveedores y de compras
- (8) Desglose de compras y gastos administrativos y comerciales
- (9) Procedencia geográfica de las compras
- (10) Proyectos sociales compartidos con proveedores
- (11) Subcontratación
- (12) Encuesta de Satisfacción de Proveedores
- (13) Otros

X₁: no existe un apartado propio para Proveedores en el Informe, sino una referencia sintética a la política de compras basada en criterios socioambientales.

X₂: no existe un apartado propio de Proveedores en el Informe.

X₃: la entidad informa sobre acuerdos con Proveedores que contraten a personal discapacitado

X₄: existe un apartado propio de Proveedores en el Informe, pero de escasa relevancia donde se manifiesta una futura puesta en marcha de unos criterios de relación con proveedores.

(b) MUESTRA SELECTIVA

		PROVEEDORES												
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1	HVB			X										X ₁
2	Commerzbank													
3	Deutsche Bank	X	X	X										
10	Danskebank			X										X ₂
15	BBVA	X	X			X	X	X		X	X			
16	BSCH	X	X	X		X		X		X	X ₃			
20	BNP Paribas			X										X ₁
21	Socgen													X ₂
22	Credit Agricole			X										
24	GBP													X ₂
30	ABN - AMRO	X	X	X			X	X		X				
31	ING Group		X											
32	Rabobank		X	X			X							X ₁
35	Banca Intessa	X	X	X			X		X				X	

38	San Paolo IMI		X	X			X		X			X		
39	Unicredit Group													X ₄
40	EIB													X ₁
41	CGD													X ₂
42	BES	X	X				X		X					
43	Millennium BCP		X	X			X							
44	Abbey	X	X										X	
45	Barclays Bank	X	X	X	X		X		X	X	X			
47	HBOS													X ₁
48	HSBC		X	X					X	X				X ₂
49	Lloyds TSB		X	X				X						X ₂
50	RBS													X ₂
TOTAL		6	11	13	1	2	6	4	4	5	3	1	1	12

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en el informe del 2007

22.5 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: COMUNIDAD O COLECTIVIDAD SOCIAL

(a) MUESTRA GENERAL

		COMUNIDAD O COLECTIVIDAD SOCIAL													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	HVB							X							
2	Commerzbank				X	X	X		X			X		X	
3	Deutsche Bank	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X			X ₁
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG														
6	Kommunal Kredit AG	X		X	X							X			
7	ÖeKB				X					X					
8	Dexia						X	X							X ₄ X ₈
9	KBC Group NV			X											
10	Danskebank				X										
11	Banco Popular					X		X		X	X	X			X ₁ X ₂ X ₃
12	Banco Sabadell														
13	Banesto														
13	Banesto														
14	Bankinter	X		X			X		X						X ₁ X ₃ X ₄
15	BBVA	X	X		X		X	X	X			X		X	X ₁ X ₅
16	BSCH	X		X	X		X		X			X		X	X ₆
17	Banco Pastor				X				X						
18	Okobank														
19	Sampo OYJ														X ₇
20	BNP Paribas														
21	Socgen				X			X							
22	Credit Agricole														

23	Caisse D'Epargne				X			X	X			X			
24	GBP				X		X	X							
25	Natexis														
26	Alpha Bank				X				X						X ₄
27	Emporiki Bank		X	X	X	X	X						X		X ₁₄
28	Eurobank Ergasias				X	X									X ₉
29	Piraeus Bank						X		X						
30	ABN - AMRO				X			X				X			
31	ING Group							X							
32	Rabobank														
33	AIB						X								
34	Bank of Ireland														
35	Banca Intessa				X	X		X						X	
36	BNL		X	X	X	X	X	X	X			X			
37	MPS				X		X	X							
38	San Paolo IMI				X	X		X						X	
39	Unicredit Group				X									X	X ₁₀
40	EIB			X			X								X ₁ X ₁₁
41	CGD				X	X	X	X						X	
42	BES			X	X			X						X	
43	Millennium BCP				X			X							
44	Abbey				X									X	
45	Barclays Bank	X	X		X			X	X						X ₁₂
46	Bradford and Bingley						X					X			X ₁₂
47	HBOS		X		X			X	X					X	X ₁₃
48	HSBC	X		X				X				X			
49	Lloyds TSB						X		X					X	
50	RBS	X	X	X											
51	SEB														
TOTAL		8	7	11	26	9	16	20	13	3	1	11	0	12	15

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

ENUNCIADOS DE LAS COLUMNAS

- (1) Declaración de Programas de Acciones a Ejecutar
- (2) Contribuciones Financieras Asignadas a los Programas o Acciones a Ejecutar
- (3) Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas
- (4) Actividades de Patrocinio o Mecenazgo (científico, investigación, cultural, educativo, artístico, deportivo, salud, sanidad y vivienda social)
- (5) Colaboración con ONG y Entidades Filantrópicas o Caritativas
- (6) Programas de Integración (minorías: raciales o culturales, discapacitados, inmigrantes, población marginal)
- (7) Inversión Socialmente Responsable (Microcrédito y Banca Ética)

- (8) Fundaciones (Ciencias Sociales, Biomedicina, Salud y Sistema Sanitario, Ciencias Ambientales, Educación, Arte y Cultura, Asistencia Social)
- (9) Contribuciones a catástrofes y accidentes naturales
- (10) Apoyo a partidos políticos
- (11) Inversión en la Comunidad
- (12) Calificación de los proyectos y criterios de inclusión de la Inversión en la comunidad
- (13) Voluntariado y solidaridad
- (14) Otros

X₁: en la sección de sociedad incluye referencias sobre cuestiones que se refieren al Medio Ambiente y acciones respecto a sostenibilidad (económico y social). También declara las entidades de carácter social a las que se encuentra asociada la entidad bancaria y las guías generales a las que se ajustan.

X₂: financiación preferente sobre PYMES

X₃: tarjetas solidarias

X₄: premios y reconocimientos

X₅: discriminación informativa entre lo que se refiere a acciones de naturaleza social sobre Latinoamérica como espacio principal de sus programas de acción social.

X₆: información relativa a cooperación al desarrollo en el área latinoamericana y a los programas de actuación dentro del campo de la Educación Universitaria en sentido amplio. Constituyen dos grandes ejes del capítulo declarativo denominado entorno sostenible, donde el tercer eje informativo se refiere a cuestiones ambientales.

X₇: no contiene un apartado sustantivo dedicado a actuaciones con la comunidad. Sólo se aprecia en el texto del Informe algunas referencias superficiales a estas cuestiones (p.e. su atención hacia la juventud).

X₈: en el apartado de Responsabilidad hacia la Comunidad, el documento incorpora el Código y Normas de Conducta Ética en relación con su política de inversiones sobre los criterios éticos y el Código de Principios de Ecuador.

X₉: contribuciones sociales a países de Europa del Este. El epígrafe de Medio Ambiente está dentro del apartado relativo a Comunidad.

X₁₀: creación de comités regionales (*local committees*), para mejorar la comunicación entre la entidad bancaria con la comunidad.

X₁₁: se centra en proyectos (sociales y de infraestructuras) en países y zonas en vías de desarrollo

X₁₂: incluye cómo los empleados de la entidad se involucran en temas relativos a la comunidad

X₁₃: incluye un proceso de *feedback* en donde cada *stakeholder* pueda manifestar en qué aspectos pueden mejorar, así como qué piensan los principales grupos de interés

X₁₄: incluye donaciones de sangre del personal de la entidad

(b) MUESTRA SELECTIVA

		COMUNIDAD O COLECTIVIDAD SOCIAL													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
1	HVB			X										X ₁	
2	Commerzbank														
3	Deutsche Bank	X	X	X											X
10	Danskebank			X										X ₂	
15	BBVA	X	X			X	X	X		X	X				X
16	BSCH	X	X	X		X		X		X	X ₃				X
20	BNP Paribas			X										X ₁	
21	Socgen													X ₂	

22	Credit Agricole			X												
24	GBP													X ₂		
30	ABN - AMRO	X	X	X			X	X		X						X
31	ING Group		X													
32	Rabobank		X	X			X							X ₁		
35	Banca Intessa	X	X	X			X		X				X			X
38	San Paolo IMI		X	X			X		X			X				
39	Unicredit Group													X ₄		
40	EIB													X ₁		
45	Barclays Bank	X	X	X	X		X		X	X	X					X
47	HBOS													X ₁		
48	HSBC		X	X					X	X				X ₂		
49	Lloyds TSB		X	X				X						X ₂		
50	RBS													X ₂		
TOTAL		6	11	13	1	2	6	4	4	5	3	1	1	12	6	

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

22.6 GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) TRATADOS DE FORMA SEPARADA EN EL INFORME: MEDIO AMBIENTE

(a) MUESTRA GENERAL

		MEDIO AMBIENTE														
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1	HVB															
2	Commerzbank	X		X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X ₃
3	Deutsche Bank		X	X	X	X			X			X		X		X ₁
4	KfW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG		X								X	X		X	X	X ₅
6	Kommunal Kredit AG	X		X				X			X			X		X ₃
7	ÖeKB		X	X	X	X		X	X		X			X		
8	Dexia		X	X							X	X		X		X ₃
9	KBC Group NV	X		X	X		X	X							X	
10	Danskebank	X		X	X						X				X	
11	Banco Popular		X				X						X	X		
12	Banco Sabadell	X		X							X	X	X			X ₅
13	Banesto	X			X								X			X ₄
13	Banesto															
14	Bankinter	X		X									X		X	X ₅ X ₆
15	BBVA			X	X	X					X	X		X	X	X ₅ X ₇
16	BSCH			X	X	X					X				X	X ₇ X ₈
17	Banco Pastor															

18	Okobank															X	
19	Sampo OYJ			X			X									X	
20	BNP Paribas			X	X						X						X ₆ X ₈
21	Socgen							X									
22	Credit Agricole	X		X		X		X			X		X				
23	Caisse D'Epargne	X				X		X	X		X	X	X	X	X		
24	GBP										X						
25	Natexis																
26	Alpha Bank			X													X ₉
27	Emporiki Bank	X		X				X	X		X	X	X	X	X		
28	Eurobank Ergasias			X				X			X	X					
29	Piraeus Bank			X	X						X					X	
30	ABN - AMRO										X	X				X	
31	ING Group			X	X			X			X					X	
32	Rabobank																
33	AIB																
34	Bank of Ireland																
35	Banca Intessa			X	X						X			X	X		
36	BNL	X			X				X		X		X	X			
37	MPS			X	X						X	X		X			
38	San Paolo IMI			X		X		X				X				X	X ₈
39	Unicredit Group			X	X											X	
40	EIB			X								X		X	X		X ₂ X ₁₀ X ₁₁
41	CGD			X							X						
42	BES			X										X			
43	Millennium BCP			X	X						X						
44	Abbey			X	X	X					X	X		X			
45	Barclays Bank			X				X			X		X	X	X		
46	Bradford and Bingley			X	X	X							X				X ₁₂
47	HBOS			X							X		X				X ₆ X ₁₀
48	HSBC							X			X					X	
49	Lloyds TSB			X	X	X					X					X	X ₁₃
50	RBS			X	X			X			X					X	
51	SEB																
TOTAL		11	5	33	20	11	3	14	6	0	28	12	11	16	21	17	

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe en 2007, al hacerlo trianualmente

ENUNCIADOS DE LAS COLUMNAS

- (1) Alcance de la declaración: Medio Ambiente
- (2) Alcance de la declaración: Sostenibilidad
- (3) Declaración de Programas, Políticas o Acciones a Ejecutar
- (4) Declaración de Realizaciones y/o Asignaciones Financieras Efectuadas
- (5) Premios, distinciones, certificaciones y auditorías ambientales
- (6) Gastos e Inversiones de naturaleza ambiental: mejora, control y ahorro
- (7) Política de negocio sobre productos financieros con objetivos ambientales (“Green Products”)
- (8) Declaración de impactos ambientales (directos e indirectos) generados por la entidad
- (9) Declaración de exposición a riesgos ambientales y coberturas disponibles
- (10) Emisiones, consumos y ahorros energéticos
- (11) Energías (renovables y no renovables)
- (12) Reciclados y Residuos
- (13) Cambio climático y Gases efecto invernadero
- (14) Cuadro de principales indicadores sobre Medio Ambiente
- (15) Otros

X₁: pertenencia a Índices de Sostenibilidad reconocidos internacionalmente

X₂: defensa de la biodiversidad existente

X₃: política de compra de bienes y servicios con garantía ecológica

X₄: certificado de calidad para los proveedores

X₅: sistema de gestión ambiental para controlar el cumplimiento de los objetivos ambientales

X₆: programa de formación y sensibilización en materia ambiental para todos los *stakeholders*

X₇: políticas de mecenazgo ambiental, así como una tabla donde se citan estas políticas

X₈: sección (analítica y gráfica) de riesgo ambiental, en donde se muestran y enumeran los principales riesgos

X₉: descripción de diversos programas ambientales efectuados por el banco

X₁₀: descripción sobre préstamos de naturaleza ambiental que ofrece la entidad

X₁₁: temas de salud dentro del medio ambiente

X₁₂: certificado de cadena de valor ambiental

X₁₃: estudios de caso de la entidad

(b) MUESTRA SELECTIVA

		MEDIO AMBIENTE														
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1	HVB															
2	Commerzbank	X		X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	X ₃
3	Deutsche Bank		X	X	X	X			X			X		X		X ₁
10	Danskebank	X		X	X						X				X	
15	BBVA			X	X	X					X	X		X	X	X ₅ X ₇
16	BSCH			X	X	X					X				X	X ₇ X ₈
20	BNP Paribas			X	X						X					X ₆ X ₈
21	Socgen							X								
22	Credit Agricole	X		X		X		X			X		X			

24	GBP										X					
30	ABN - AMRO										X	X			X	
31	ING Group			X	X			X			X				X	
32	Rabobank															
35	Banca Intessa			X	X						X			X	X	
38	San Paolo IMI			X		X		X				X			X	X ₈
39	Unicredit Group			X	X										X	
				X								X		X	X	X ₂ X ₁₀ X ₁₁
40	EIB															
45	Barclays Bank			X				X			X		X	X	X	
				X							X		X			X ₆ X ₁₀
47	HBOS															
48	HSBC							X			X				X	
49	Lloyds TSB			X	X	X					X				X	X ₁₃
50	RBS			X	X			X			X				X	
TOTAL		11	5	33	20	11	3	14	6	0	28	12	11	16	21	17

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2007

23. INTERPRETACIÓN SIMBÓLICA EN MATERIA DE RSC SOBRE LOS DIBUJOS DE PORTADA DE LOS INFORMES

(a) MUESTRA GENERAL

		INTERPRETACION (ESPECIFICACION)		SIN INTERPRETACION	
		2006	2007	2006	2007
1	HvB	Fomento de Energías Renovables y respeto al Medio Ambiente			
2	Commerzbank	Fomento de Energías Renovables y respeto al Medio Ambiente			
3	Deutsche Bank	Conciliación Vida Laboral y Familiar	Respeto y Tolerancia con la Diversidad		
4	KFW Bankengruppe	N/A	N/A	N/A	N/A
5	West LB AG		Soñando con el Desarrollo Sostenible	X	
6	Kommunal Kredit AG	Respeto al Medio Ambiente	Patrocinio de las actividades artísticas		
7	ÖeKB	Desarrollo Sostenible			X
8	Dexia	Fomento Energías Renovables	Respeto y Tolerancia con la Diversidad		
9	KBC Group NV	Desarrollo Sostenible			X
10	Danskebank	Conservación Recursos Hídricos	Conciliación Vida Laboral y Familiar		
11	Banco Popular			X	X
12	Banco Sabadell	Inclusión Social de Grupos Socialmente Desfavorecidos	Desarrollo Sostenible		
13	Banesto	Imagen de Marca Socialmente Responsable			
14	Bankinter			X	X
15	BBVA	Fomento Histórico de la cultura y desarrollo sostenible			
16	BSCH		Voluntariado y respeto al Medio Ambiente	X	
17	Banco Pastor			X	X
18	Okobank		Inclusión Sociolaboral de Grupos Discapacitados	X	
19	Sampo OYJ	Conservación Medioambiental			X
20	BNP Paribas	Destacar que se trata de un Banco			X

		Mundial (texto traducido a los principales idiomas del mundo)			
21	Socgen	No Discriminación racial y dar el primer empleo a los jóvenes en el mercado laboral			X
22	Credit Agricole	Conservación Ambiental	Visión Ecológica		
23	Caisse D'Epargne	Fomento Energías Renovables y fomento de diversos proyectos socialmente responsables			X
24	GBP			X	X
25	Natexis			X	X
26	Alpha Bank		Equilibrio Ecológico	X	
27	Emporiki Bank	Conservación Ambiental y Clima Laboral			
28	Ergasias Bank	Conservación Ambiental			
29	Piraeus Bank	Fomento Energías Renovables			X
30	ABN - AMRO			X	X
31	ING Group	Conservación ambiental y no discriminación racial	Conservación ambiental		
32	Rabobank	Fomento Energías Renovables	Conciliación Vida Laboral y Familiar		
33	AIB			X	X
34	Bank of Ireland			X	X
35	Banca Intessa		Patrocinio de las actividades artísticas	X	
36	BNL	Destacar que se trata de un Banco Mundial de personas (fotos de personas en distintos ámbitos del trabajo)	Patrocinio de actividades artísticas		

37	MPS	Fomento Energías Renovables	Perseverancia y tenacidad hacia una meta		
38	San Paolo IMI		Patrocinio de las actividades artísticas	X	
39	Unicredit Group	Conservación Ambiental	Patrocinio de las actividades artísticas		
40	EIB	Conservación Ambiental	Conservación ambiental		
41	CGD			X	X
42	BES	Conservación Ambiental	fomento de energías renovables		
43	Millennium BCP	Conciliación Vida Laboral y Familiar			X
44	Abbey		Respeto y Tolerancia con la Diversidad	X	
45	Barclays Bank	Conservación Ambiental			X
46	Bradford and Bingley			X	X
47	HBOS		Conservación Ambiental	X	
48	HSBC	Conservación Ambiental			X
49	Lloyds TSB	Conservación Ambiental y Fomento Energías Renovables	Conservación Ambiental, fomento Energías Renovables e inclusión social de grupos desfavorecidos		
50	RBS	Inclusión Social de Grupos Socialmente Desfavorecidos			X
51	SEB			X	X
TOTAL		31	27	19	22

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 2006 y del 2007

N/A No aplicable. Esta entidad no presenta informe al hacerlo trianualmente

(b) MUESTRA SELECTIVA

		INTERPRETACION (ESPECIFICACION)		SIN INTERPRETACION	
		2006	2007	2006	2007
1	HvB	Fomento de Energías Renovables y respeto al Medio Ambiente			
2	Commerzbank	Fomento de Energías Renovables y respeto al Medio Ambiente			
3	Deutsche Bank	Conciliación Vida Laboral y Familiar	Respeto y Tolerancia con la Diversidad		
10	Danskebank	Conservación Recursos Hídricos	Conciliación Vida Laboral y Familiar		
15	BBVA	Fomento Histórico de la cultura y desarrollo sostenible			
16	BSCH		Voluntariado y respeto al Medio Ambiente	X	
20	BNP Paribas	Destacar que se trata de un Banco Mundial (texto traducido a los principales idiomas del mundo)			X
21	Socgen	No Discriminación racial y dar el primer empleo a los jóvenes en el mercado laboral			X
22	Credit Agricole	Conservación Ambiental	Visión Ecológica		
24	GBP			X	X
30	ABN - AMRO			X	X
31	ING Group	Conservación ambiental y no discriminación racial	Conservación ambiental		
32	Rabobank	Fomento Energías Renovables	Conciliación Vida Laboral y Familiar		
35	Banca Intessa		Patrocinio de las actividades artísticas	X	
38	San Paolo IMI		Patrocinio de las actividades artísticas	X	
39	Unicredit Group	Conservación Ambiental	Patrocinio de las actividades artísticas		
40	EIB	Conservación Ambiental	Conservación ambiental		

45	Barclays Bank	Conservación Ambiental			X
47	HBOS		Conservación Ambiental	X	
48	HSBC	Conservación Ambiental			X
49	Lloyds TSB	Conservación Ambiental y Fomento Energías Renovables	Conservación Ambiental, fomento Energías Renovables e inclusión social de grupos desfavorecidos		
50	RBS	Inclusión Social de Grupos Socialmente Desfavorecidos			X
	TOTAL	16	15	6	7

OBSERVACIONES: se elabora a partir de lo declarado en los informes del 3006 y del 2007

ANEXO 2 CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA

ESTUDIO NÚMERO

FICHA TECNICA

ÁMBITO:

UNIVERSO:

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

AFIJACIÓN:

PONDERACIÓN:

PUNTOS DE MUESTREO:

PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

ERROR MUESTRAL:

FECHA DE REALIZACIÓN:

CCAA ----- (10,11) NUMERO ESTUDIO (1,2,3,4)
 NUMERO CUESTIONARIO (5,6,7,8,9)

Provincia ----- (12,13)

Municipio ----- (14,15,16)

Tamaño de Habitat ----- (17,18)

Distrito ----- (19,20)

Sección ----- (21,22,23)

Entrevistador ----- (24,25,26,27)

Buenos días/ tardes. Soy un investigador de la Universidad Autónoma de Madrid vinculado al Instituto de Administración y Dirección de Empresas (IADE), que está realizando una encuesta para determinar el estado de la cuestión de la Responsabilidad Social Corporativa. Su contribución puede ser muy relevante y le agradecemos su valiosa colaboración. Usted ha sido seleccionado aleatoriamente mediante métodos estadísticos. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre cumplimiento estadístico y protección de datos personales.

PREGUNTAS GENERALES DE RSC

P.1 ¿Cree Vd. que las empresas de gran dimensión pertenecientes a cualquier sector de actividad deberían presentar información periódica sobre sus actuaciones en materia de responsabilidad social o de desarrollo sostenible?

- Con carácter obligatorio ----- 1
- Con carácter voluntario ----- 2
- Un conjunto de cuestiones mínimas obligatorias y otras voluntarias ----- 3 (28)
- No creo que sea útil este tipo de información para el público ----- 4
- NC ----- 9

P.2 (Para contestar sólo si se contestó en P1 las opciones 1, 2 o 3). Si considera que es útil y conveniente la presentación de la información de tal naturaleza, ¿de qué forma debería presentarse este tipo de información?

- En un documento propio y exclusivo de tal naturaleza ----- 1
- Como un apartado o capítulo dentro del Informe Financiero Anual ----- 2
- De ambas maneras (sólo que con mayor desarrollo en el documento propio) ---- 3 (29)
- Otras (especificar) ----- 7
- NC ----- 9

P.3 ¿De qué modo o en qué soporte debería aparecer la información de responsabilidad social o de desarrollo sostenible?

- En formato papel (hard copy) ----- 1
- Exclusivamente en la página web de la empresa ----- 2
- En cualquiera de ambas formas ----- 3 (30)
- Otras (especificar) ----- 7
- NC ----- 9

P.4 ¿A qué nivel debe referirse la información de responsabilidad social o de desarrollo sostenible?

- A nivel de empresa como sociedad individual ----- 1
- A nivel de empresa dominante con referencia al grupo de sociedades ----- 2 (31)
- A decidir por cada empresa si hacerlo a escala individual o al grupo de sociedades--- 3
- NC ----- 9

P.5 ¿Cree Vd. que la información de responsabilidad social o de desarrollo sostenible que presentan las empresas grandes debería:

- Ser verificada por experto independiente con carácter obligatorio ----- 1
- Ser verificada por experto independiente a voluntad de la empresa ----- 2
- No es preciso que sea verificada por experto independiente ----- 3 (32)
- NC ----- 9

P.6 ¿Cuál cree que debería ser la periodicidad útil o conveniente de presentación de la información de responsabilidad social o de desarrollo sostenible?

- Periodicidad anual ----- 1
- Periodicidad superior a un año y no mayor que tres años ----- 2
- La empresa es la que debe decidir libremente la periodicidad de presentación----- 3 (33)
- NC ----- 9

P.7 ¿Cuál de las siguientes denominaciones le parece más adecuada para el documento que presenta la información sobre responsabilidad social o desarrollo sostenible de la empresa? Valore de 1 (menor valor) a 5 (mayor valor) respecto a las posibles denominaciones del documento.

- Informe de Responsabilidad Social Corporativa -----
- Memoria de Sostenibilidad -----
- Informe de Responsabilidad Social Corporativa y de Sostenibilidad - (34)
- Informe Social y Medioambiental -----
- Otros (especificar) -----
- NC ----- 9

P.8 ¿Considera relevante que la empresa solicite a los usuarios de su informe de RSC su opinión sobre los contenidos mostrados (*feedback*)?

- Si ----- 1
- No ----- 2 (35)
- NC ----- 9

P.8 (a) (SOLO CONTESTAR EN CASO AFIRMATIVO EN P.8) ¿Qué tipo de *feedback* considera que sería el más adecuado a realizar por una empresa?

- Cuestionario cerrado ----- 1
- Correo Electrónico donde el usuario exponga libremente sus comentarios ----- 2
- Otros ----- 7 (36)
- NC ----- 9

PREGUNTAS DE RSC DE BANCA PRIVADA

P.9 ¿Cómo valora Vd. la posibilidad de que el Informe de la RSC/Sostenibilidad de las entidades bancarias en el espacio de la UE se haga de acuerdo con un modelo o prototipo normalizado, al menos en una serie de niveles que se consideran esenciales

- Muy Útil ----- 4
- Útil ----- 3
- Poco Útil ----- 2 (37)
- Innecesario ----- 1
- NC ----- 9

P.10 ¿Cómo valora Vd. en general la Información de RSC o de Sostenibilidad para cualquier entidad social perteneciente a la Unión Europea?

- Muy Útil ----- 4
- Útil ----- 3
- Poco Útil ----- 2 (38)
- Innecesario ----- 1
- NC ----- 9

P.10(a) Valore el siguiente índice de cuestiones para formar parte de un informe de Responsabilidad Social o de Sostenibilidad para cualquier entidad bancaria perteneciente a la Unión Europea. Poner el grado de utilidad en una escala de 1 (innecesario), 2 (poco útil), 3 (útil) y 4 (muy útil) (39, 40,41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52)

	Muy Útil	Útil	Poco Útil	Innecesario	NC
Información / datos básicos descriptivos del perfil de la entidad	4	3	2	1	9
Declaración del Código de Conducta Ética o Socialmente Responsable que asume la entidad	4	3	2	1	9
Declaración de la visión, misión, valores y objetivos básicos que asume la entidad	4	3	2	1	9

Declaración de la estructura orgánica o funcional del Código de Gobierno Corporativo de la entidad	4	3	2	1	9
Declaración sobre cumplimiento de disposiciones legales y regulatorias y sobre prácticas del comportamiento ético del negocio bancario	4	3	2	1	9
Declaración sobre estrategia, políticas y prácticas de RSC de la entidad bancaria	4	3	2	1	9
Declaración sobre actividades o planes vigentes de RSC: resumen de logros obtenidos durante el ejercicio y resumen de objetivos pendientes de alcanzar en siguientes ejercicios	4	3	2	1	9
Declaración sobre política de gestión de riesgos seguidos por la entidad bancaria	4	3	2	1	9
Declaración de índices de responsabilidad social o de sostenibilidad en los que están incluidos los títulos de la entidad, así como la calificación obtenida (ratings) por agencias de calificación especializadas para sus emisiones de deuda	4	3	2	1	9
Declaración de premios o reconocimientos y pertenencia a asociaciones en materia de responsabilidad social inherentes a la entidad bancaria	4	3	2	1	9
Información / datos sobre creación y distribución de valor económico entre los distintos grupos de interés inherentes a la entidad bancaria (ej: estado de valor añadido u otra información)	4	3	2	1	9
Información sobre prácticas de Inversión Socialmente Responsable (ISR), de banca ética o de inversiones de especial naturaleza social o comunitaria que desarrolla la entidad bancaria	4	3	2	1	9
Información sobre estándares de cumplimiento socioambientales establecidos para la financiación de proyectos de inversión de gran envergadura y sus efectos económicos, sociales o ambientales (ej: Principios de Ecuador)	4	3	2	1	9
Declaración de un cuadro - resumen de los principales indicadores (económicos, sociales y ambientales), derivados de las actividades desarrolladas por la entidad bancaria	4	3	2	1	9

P.10 (b) Aparte de los ítems anteriormente comentados, qué otras cuestiones considera que deben formar parte de un Informe de RSC, así como su grado de relevancia. (53)

Otras (especificar)	4	3	2	1	9
---------------------	---	---	---	---	---

P.11 ¿Qué áreas o grupos de interés con los que se relaciona la empresa deben estar presentes en un Informe de RSC? (SELECCIONAR AQUELLAS OPCIONES QUE CONSIDERE RELEVANTES) (54, 55,56, 57, 58, 59, 60, 61,62, 63)

- Accionistas ----- 1
- Clientes ----- 2
- Proveedores ----- 3
- Empleados ----- 4
- Medio Ambiente ----- 5
- Colectividad o Comunidad ----- 6
- Sector Público: relaciones y diálogo ----- 10
- Relaciones con ONG ----- 11
- Otros (especificar) ----- 7
- NC ----- 9

P.12 ¿Cree Vd. que el informe de Responsabilidad Social o de desarrollo sostenible presentado por la entidad bancaria:

- Sólo debería mostrar los impactos directos (económicos, sociales y ambientales), generados exclusivamente por la operatoria interna del negocio bancario ----- 1
- Tanto los impactos directos de la operatoria interna de la banca, como los impactos indirectos originados por los proyectos de inversión financiados por ella ----- 2 (64)
- NC ----- 9

D1: CUESTIONES ESPECÍFICAS DIRIGIDAS A ASOCIACIONES DEFENSORAS DE ACCIONISTAS

P.13 En general, cómo valora las cuestiones relativas al “grupo de accionistas”

- Muy Útil ----- 4
- Útil ----- 3
- Poco Útil ----- 2 (65)
- Innecesario ----- 1
- NC ----- 9

P.13 (a) A efectos del Informe de responsabilidad social o de desarrollo sostenible de las entidades bancarias (al menos de las cotizadas en bolsa), marque Vd. en la escala señalada su opinión con respecto al interés de incluir información sobre las cuestiones que se indican relativas al “grupo accionistas”. (66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80)

	Muy Útil	Útil	Poco Útil	Innecesario	NC
Comunicación con accionistas (canales, instrumentos, etc) que tiene establecidos la entidad de forma permanente	4	3	2	1	9
Información sobre tipos y clases de acciones, sobre estructura o distribución de la propiedad absoluta y relativa	4	3	2	1	9
Presentaciones de información efectuadas por la entidad ante accionistas y ante analistas financieros	4	3	2	1	9
Tipología de accionistas: rasgos destacados (individuales/sociales e institucionales, nacionales/extranjeros, minoritarios/participaciones significativas...)	4	3	2	1	9
Información sobre hechos relevantes concernientes a las acciones o a los accionistas (pactos parasociales en vigor, cláusulas significativas sobre acciones especiales...)	4	3	2	1	9
Datos de emisiones de deudas convertibles en acciones, opciones de compra o de venta sobre acciones propias en circulación, datos sobre autocartera de acciones u opciones propias)	4	3	2	1	9
Compromisos de compra o de venta sobre acciones propias o sobre opciones sobre acciones propias	4	3	2	1	9
Información sobre dividendos y retribuciones a accionistas (creación de valor), ampliaciones de capital y sus características, programas de reinversión de dividendos en acciones)	4	3	2	1	9
Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes con respecto a la acción	4	3	2	1	9
Página web de Accionistas	4	3	2	1	9
Programas e incentivos de fidelización para los accionistas, ofertas de productos y servicios para accionistas en condiciones especiales, club de accionistas, etc.	4	3	2	1	9

Incorporación de la acción a índices relevantes (bursátiles, de sostenibilidad o de información socialmente responsable)	4	3	2	1	9
Información sobre Gobierno Corporativo de especial relieve o interés para los accionistas	4	3	2	1	9
Información relativa a Juntas de Accionistas	4	3	2	1	9
Otras (indique cualquiera otra cuestión o aspecto que considere de especial relevancia para los accionistas (muy útiles o útiles)	4	3	2	1	9

D2: ASOCIACIONES DEFENSORAS DE CONSUMIDORES

P.13 En general, cómo valora las cuestiones relativas al “grupo de clientes o consumidores”

- Muy Útil ----- 4
- Útil ----- 3
- Poco Útil ----- 2 (65)
- Innecesario ----- 1
- NC ----- 9

P.13 (a) A efectos del Informe de responsabilidad social o de desarrollo sostenible de las entidades bancarias (al menos de las cotizadas en bolsa), marque Vd. en la escala señalada su opinión con respecto al interés de incluir información sobre las cuestiones que se indican relativas al “grupo clientes”. (66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79)

	Muy Útil	Útil	Poco Útil	Innecesario
Información relativa al servicio de atención al cliente (ej: comunicación, quejas, reclamaciones)	4	3	2	1
Información sobre actuaciones del Defensor del Cliente (ej: estadísticas de casos, tipos de casos, sobre tramitación y resolución de actuaciones)	4	3	2	1
Productos y servicios financieros para el cliente concebidos con criterios socialmente responsables	4	3	2	1
Información sobre accesibilidad a los servicios de clientes por personas de características especiales (ej: discapacitados, de entornos culturales diversos...)	4	3	2	1
Información sobre publicidad y propaganda sobre productos y servicios bancarios, sobre atenciones y promociones dirigidas a los clientes	4	3	2	1
Información sobre medidas de seguridad y protección de datos de clientes	4	3	2	1

Estadísticas de rasgos básicos sobre los clientes, los principales productos y servicios de la entidad bancaria	4	3	2	1
Calificaciones y certificaciones otorgadas por agencias externas independientes: sobre calidad de los servicios prestados, sobre las emisiones de deuda efectuadas por la entidad	4	3	2	1
Datos relativos a la red de oficinas, servicios y autoservicios que ofrece la entidad	4	3	2	1
Información y datos sobre calidad de los productos y servicios prestados a los clientes. Mecanismos de seguimiento para la mejora de la calidad	4	3	2	1
Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente	4	3	2	1
Información sobre modalidades de utilización de los servicios bancarios: banca presencial, banca a distancia o electrónica, tarjetas de crédito	4	3	2	1
Declaración sobre programas de acciones a ejecutar, sobre realizaciones alcanzadas, asignaciones financieras para tales programas con relación a clientes	4	3	2	1
Otras (indique cualquiera otra cuestión o aspecto que considere de especial relevancia para los clientes (muy útiles o útiles))	4	3	2	1

D3: ORGANIZACIONES SINDICALES

P.13 En general, cómo valora las cuestiones relativas a las “Organizaciones Sindicales”

- Muy Útil -----	4
- Útil -----	3
- Poco Útil -----	2 (65)
- Innecesario -----	1
- NC -----	9

P.13 (a) A efectos del Informe de responsabilidad social o de desarrollo sostenible de las entidades bancarias (al menos de las cotizadas en bolsa), marque Vd. en la escala señalada su opinión con respecto al interés de incluir información sobre las cuestiones que se indican relativas al “grupo empleados”. (66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79)

	Muy Útil	Útil	Poco Útil	Innecesario
Información y datos sobre plantilla de personal (ej: sexo, categorías laborales, tipos de contrato, edad, nivel educativo, antigüedad, promoción y movilidad...)	4	3	2	1
Información sobre procesos de selección, formación y promoción de empleados, programas de creación de capital humano	4	3	2	1
Información sobre retribuciones: situación activa (salarios, escala retributivas, incentivos, sistemas de previsión) y prestaciones por jubilación	4	3	2	1
Salud y Seguridad de la plantilla	4	3	2	1
Información sobre prevención de riesgos laborales y de accidentes	4	3	2	1
Comunicación interna con los empleados: información sobre procedimientos de negociación colectiva, relaciones laborales y sindicales	4	3	2	1
Conciliación de vida laboral y familiar	4	3	2	1
Quejas y sugerencias relativas a la plantilla del personal	4	3	2	1
Programa y política empresarial sobre gestión del talento y del conocimiento	4	3	2	1
Información sobre absentismo laboral	4	3	2	1
Información sobre clima laboral. Encuestas sobre grado de satisfacción de los empleados	4	3	2	1
Mecanismos de comunicación y de participación del personal en la gestión empresarial	4	3	2	1
Participación del personal en actividades de voluntariado social	4	3	2	1
Otras (indique cualquiera otra cuestión o aspecto que considere de especial relevancia para los empleados (muy útiles o útiles)	4	3	2	1

D4: ENTIDADES DEFENSORAS DEL MEDIO AMBIENTE

P.13 En general, cómo valora las cuestiones relativas al “Medio Ambiente”

- Muy Útil -----	4
- Útil -----	3
- Poco Útil -----	2 (65)
- Innecesario -----	1
- NC -----	9

P.13 (a) A efectos del Informe de responsabilidad social o de desarrollo sostenible de las entidades bancarias (al menos de las cotizadas en bolsa), marque Vd. en la escala señalada su opinión con respecto al interés de incluir información sobre las cuestiones que se indican relativas al “grupo medio ambiente”. (66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78)

	Muy Útil	Útil	Poco Útil	Innecesario
Declaración sobre programas, políticas o acciones a ejecutar sobre defensa o protección del medio ambiente	4	3	2	1
Declaración sobre realizaciones alcanzadas y sobre recursos financieros asignados o gastados sobre protección del medio ambiente	4	3	2	1
Información sobre premios, distinciones, certificaciones y auditorías sobre protección del Medio Ambiente	4	3	2	1
Gastos e inversiones realizados por la empresa de naturaleza ambiental (ej: mejora, control de emisiones, ahorros energéticos o de otros consumos...)	4	3	2	1
Política respecto a promoción de productos financieros con objetivos ambientales (ej: “green products” o de inversión socialmente responsable...)	4	3	2	1
Declaración de los principales impactos ambientales directos (generados internamente por la operatoria de la entidad bancaria), e indirectos (generados por la financiación de proyectos de inversión de clientes)	4	3	2	1
Declaración sobre exposición a riesgos medioambientales y mecanismos de cobertura disponibles frente a tales riesgos por parte de las entidades bancarias	4	3	2	1
Información y datos sobre emisiones, consumos y ahorros energéticos y de otros consumos (ej: material de oficina...)	4	3	2	1
Consumos de energías (renovables y no renovables). Información sobre políticas de sustitución en favor de energías renovables	4	3	2	1

Información y datos en materia de reciclado y de residuos	4	3	2	1
Información y datos sobre política de la empresa en materia de cambio climático y gases de efecto invernadero	4	3	2	1
Cuadro de principales indicadores sobre medio ambiente relativos a la actuación directa de la entidad bancaria	4	3	2	1
Otras (indique cualquiera otro cuestión o aspecto que considere de especial relevancia para el “grupo medio ambiente” (muy útiles o útiles)	4	3	2	1

D5: ENTIDADES DEFENSORAS DE ASPECTOS SOCIALES Y COMUNITARIOS REPRESENTADAS POR ONG’S Y ASOCIACIONES QUE DEFIENDEN LOS DERECHOS HUMANOS, AYUDAR A LA COMUNIDAD, LA FILANTROPIA Y OTRAS METAS DE LA HUMANIDAD, FUNDACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA Y LA INVESTIGACIÓN, EL ARTE, EL DEPORTE.....

P.13 En general, cómo valora las cuestiones relativas a las “ONG”

- Muy Útil -----	4
- Útil -----	3
- Poco Útil -----	2 (65)
- Innecesario -----	1
- NC -----	9

P.13 (a) A efectos del Informe de responsabilidad social o de desarrollo sostenible de las entidades bancarias (al menos de las cotizadas en bolsa), marque Vd. en la escala señalada su opinión con respecto al interés de incluir información sobre las cuestiones que se indican relativas al “grupo colectividad o comunidad”. (66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79)

	Muy Útil	Útil	Poco Útil	Innecesario
Declaración de programas, políticas o acciones a ejecutar sobre cuestiones de colectividad o de comunidad	4	3	2	1
Información sobre contribuciones financieras asignadas por la entidad bancaria a distintos programas, políticas o acciones a ejecutar sobre cuestiones de colectividad o comunidad	4	3	2	1
Declaración sobre realizaciones alcanzadas y sobre recursos financieros asignados o gastados en los distintos programas vigentes	4	3	2	1
Descripción de las principales actividades de patrocinio o mecenazgo (ej: científicas	4	3	2	1

y de investigación, culturales, educativas, artísticas, deportivas, de salud y sanidad, de vivienda social...)				
Información sobre colaboración con ONG's y con entidades filantrópicas o caritativas	4	3	2	1
Información sobre programas de integración social (ej: inmigrantes, minorías raciales, culturales, discapacitados...)	4	3	2	1
Información sobre actividades impulsoras de prácticas de Inversión Socialmente Responsable (ISR) (ej: microcrédito, banca ética...)	4	3	2	1
Información sobre fundaciones promovidas desde la entidad bancaria (ciencias sociales, biomedicina, salud y sistema sanitario, ciencias ambientales, educación, arte y cultura, asistencia social...)	4	3	2	1
Contribuciones y ayudas a catástrofes y accidentes naturales	4	3	2	1
Apoyo a partidos políticos	4	3	2	1
Programas y actividades de "inversión en la comunidad"	4	3	2	1
Calificación y criterios de inclusión de proyectos de "inversión en la comunidad"	4	3	2	1
Información y datos sobre voluntariado y solidaridad	4	3	2	1
Otras (indique cualquiera otro cuestión o aspecto que considere de especial relevancia para la colectividad o comunidad (muy útiles o útiles)	4	3	2	1

ANEXO 3A: CUADRO GENERAL DE CONTRASTACION DE HIPOTESIS H_1 , H_2 , H_3 Y H_4 A TRAVES DEL ANALISIS TRANSVERSAL DE LOS DATOS RESULTANTES DE LA ENCUESTA SOBRE LA MUESTRA SELECTIVA (BLOQUE 3: ENTIDADES REPRESENTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS)

Número de Pregunta	Aspecto Planteado	Cumplimiento de Condiciones	Conclusiones Extraídas	Hipótesis a que se refiere H_1 , H_2 , H_3 , H_4 Aceptación o rechazo
1	Carácter de la información de RSC (1) a presentar con carácter obligatorio (2) a presentar con carácter voluntario (3) parte obligatoria y parte voluntaria (4) no creo que sea útil este tipo de información	[1] Suficientemente significativa $X/Z \geq 80\%$ $72/73 = 98,53\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMV^1) x_1/X \geq 50\%$ $33/72 = 45,83\%$ No se cumple estrictamente $(OMV) x_1/X - (2OMV^2) x_2/X \geq 15\%$ $45,83\% - 38,88\% = 6,95\%$ No se cumple	Al no cumplirse las condiciones de [2] Respaldo mayoritario sólido para ninguna de las opciones planteadas, no se puede propugnar ninguna de ellas con carácter imperativo respecto a la presentación de información de RSC. Hay que pasar a contrastar H_2 Prueba de cumplimiento de condiciones de [3] Respaldo suficientemente importante: $(OMV) x_1/X = 45,83\% \geq 45\%$ Sí se cumple $(OMV) x_j/X - (2OMV) x_2/X \geq 10\%$ $6,95\% < 10\%$ No se cumple	- Se rechaza H_2 (cuestión no obligatoria) - Se acepta en parte H_3 Es recomendable presentar información de RSC a voluntad de cada empresa, puesto que la suma de quienes apoyan su presentación con carácter obligatorio más los que la piden con carácter voluntario suman algo más del 94%.

¹ OMV = Opción Más Valorada

² 2OMV = Segunda Opción Más Valorada

2	<p>Forma de presentación de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> - en documento propio de RSC - apartado del Informe Financiero Anual - de cualquiera de las dos maneras 	<p>[1] Suficientemente significativa 94,52% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x_j/X = 53,62\% \geq 50\%$ Sí se cumple (OMV) $x_j/X - (2OMV)x_i/X = 53,62\% - 29,98\% = 23,64\% \geq 15\%$ Sí se cumple</p>	<p>Al cumplirse las condiciones de respaldo mayoritario sólido, la presentación de la información sobre RSC debería presentarse necesariamente (o con carácter obligatorio en un documento propio y exclusivo de RSC</p>	Se acepta H ₂
3	<p>Soporte Información</p> <ul style="list-style-type: none"> - en papel - en página web - de ambas maneras 	<p>[1] Suficientemente significativa 93,15% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x_j/X = 64,70\% \geq 50\%$ Sí se cumple (OMV) $x_j/X - (2OMV)x_i/X = 64,70\% - 25\% = 39,70\% \geq 15\%$ Sí se cumple</p>	<p>Al cumplirse las condiciones de respaldo mayoritario sólido, la información de RSC podría presentarse por las empresas de ambas maneras, o sea, en formato papel o a través de la página web de la empresa. En suma, cada empresa podría hacerlo de una manera o de otra</p>	Se acepta H ₂
4	<p>Información individual o de grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sociedad individual - Grupo de sociedades - Decisión de cada empresa (individual o grupo) 	<p>[1] Suficientemente significativa 94,52% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x_2/X = 49,29\% \leq 50\%$ No se cumple (OMV) $x_2/X - (2OMV)x_1/X = 49,29\% - 35,21\% = 14,08\% \geq 10\%$ Sí se cumple</p>	<p>Al no cumplirse las condiciones de [2] Respaldo mayoritario sólido para ninguna de las opciones planteadas, no se puede defender ninguna de ellas con carácter imperativo respecto al nivel de información de RSC.</p> <p>Hay que pasar a contrastar H₃ Prueba de cumplimiento de condiciones de [3]</p>	Se acepta H ₃

4			<p>Respaldo suficientemente importante: $45\% \leq (OMV)_{x_2}/X \leq 55\%$</p> <p>Sí se cumple $(OMV)_{x_2}/X - (2OMV)_{x_1}/X = 49,29\% - 35,21\% = 14,08\% \geq 10\%$</p> <p>Sí se cumple</p> <p>Se recomienda presentar de manera voluntaria la información de RSC a escala del grupo de sociedades</p>	
5	<p>Verificación externa independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obligatoria - Voluntaria - No es precisa 	<p>[1] Suficientemente significativa $93,15\% \geq 80\%$</p> <p>Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMV)_{x_3}/X = 55,88\% \geq 55\%$</p> <p>Sí se cumple $(OMV)_{x_3}/X - (2OMV)_{x_1}/X = 55,88\% - 30,88\% = 25\% \geq 10\%$</p> <p>Sí se cumple</p>	<p>Al cumplirse las condiciones de respaldo mayoritario sólido, la Verificación externa independiente sobre RSC, no es preciso que sea sometida a la verificación externa independiente con carácter obligatorio</p>	Se acepta H ₂
6	<p>Periodicidad de presentación de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anual - Más de un año y máximo de tres - A decidir por la empresa 	<p>[1] Suficientemente significativa $98,63\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMV)_{x_1}/X = 88,90\% \geq 55\%$</p> <p>Sí se cumple $(OMV)_{x_1}/X - (2OMV)_{x_2}/X = 88,90\% - 5,60\% = 83,30\% \geq 10\%$</p> <p>Sí se cumple</p>	<p>Al cumplirse las condiciones de respaldo mayoritario sólido, la denominación del documento de RSC por la que se decantan los expertos es la de Informe de RSC</p>	Se acepta H ₂

7	Denominación del documento de RSC	[1] Suficientemente significativa 93,16 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x_1 = 4,54^3 \geq 3$ Sí se cumple ΣX_i (3, 4 o 5 puntos) \geq 50% 95,58% \geq 50% Sí se cumple	Al no cumplirse la condición de cuestión suficientemente significativa, ni la de respaldo mayoritario sólido, no se puede considerar una cuestión relevante a efectos de la información de RSC. Su inclusión quedaría bajo la discrecionalidad de cada empresa	Se acepta H_2
8	Solicitud de opinión a los usuarios (feedback) - Sí - No	[1] Suficientemente significativa 65,75 % \leq 80% No se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x_1/X = 56,25 \% \leq 60\%$ No se cumple	No se puede concluir nada ante la escasa contestación recibida sobre esta pregunta. Encaja con la pregunta vinculada anterior	Se rechazan H_2 y H_3 , esto es, se acepta H_4
8a01	Tipo de Feedback - Cuestionario Cerrado - Correo Electrónico	[1] Suficientemente significativa 36,98 % \leq 80% No se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x_2/X = 50 \% \leq 60\%$ No se cumple	Se cumplen de modo abrumador las condiciones de cuestión suficientemente significativa y la de respaldo mayoritario sólido, por lo que se concluye que la información de RSC de la banca en la UE debería ofrecerse dentro de un documento común o normalizado de para todas las entidades bancarias	Se rechazan H_2 y H_3 , esto es, se acepta H_4

³ Valor de la media aritmética

9	<p>Modelo estandarizado de informe de RSC para las entidades bancarias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa 90,41% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU⁴) $x_j/X = 46,96\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU^5) x_i/X = 46,96\% + 46,96\% = 93,92\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones de cuestión suficientemente significativa y la de respaldo mayoritario sólido lleva a la conclusión de que la presentación de información de RSC por parte de las entidades bancarias resulta necesaria y por tanto debería ser obligatorio hacerlo</p>	Se acepta H ₁
10	<p>Valoración sobre la información de RSC de las entidades bancarias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa 87,62% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 42,18\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 42,18\% + 37,5\% = 79,68\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias</p>	Se acepta H ₂
10a01	<p>Información / datos básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa 86,30% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 42,85\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 42,85\% + 38,10\% = 80,95\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias</p>	Se acepta H ₂

⁴ OMU (contestación a la opción Muy Útil)

⁵ OU (contestación a la opción Útil)

10a02	Código de Conducta - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa $87,67\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 50\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 50\% + 38,09\% = 88,09\% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumplen las condiciones para ser considerada cuestión obligatoria ni la de ser recomendable con carácter voluntario	Se acepta H ₂
10a03	Visión, misión, valores y objetivos - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa $80,82\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 23,72\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 23,72\% + 33,89\% = 57,61\% \leq 70\%$ No se cumple	No se cumplen las condiciones para ser considerada cuestión obligatoria, ni la de ser recomendable con carácter voluntario	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄
10a04	Código Corporativo - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa $82,19\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 13,33\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 13,33\% + 35\% = 48,33\% \leq 70\%$ No se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄
10a05	Cumplimiento de normas legales y prácticas éticas de negocio bancario - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa $90,41\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 75,75\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 75,75\% + 24,25\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H ₂

10a06	Estrategia, políticas y prácticas de RSC - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 90,41% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 54,54\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 54,54\% + 34,84\% = 89,39\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H ₂
10a07	Actividades o planes vigentes de RSC - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 90,41% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 86,36\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU) x_i/X = 86,36\% + 13,64\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumplen las condiciones para ser considerada cuestión obligatoria, ni la de ser recomendable con carácter voluntario	Se acepta H ₂
10a08	Política de gestión de riesgos - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 80,82% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 25,42\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 25,42\% + 22,03\% = 47,45\% \leq 70\%$ No se cumple	No se cumplen las condiciones para ser considerada cuestión obligatoria, ni la de ser recomendable con carácter voluntario en sentido estricto. No obstante, el elevado porcentaje de respaldo al conjunto [OMU + OU], podría suponer la aceptación como recomendable de la opción de declaración voluntaria	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄
10a09	Índices y ratings de RSC - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 87,67% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 25\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 25\% + 57,80\% = 82,80\% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumplen las condiciones para ser considerada cuestión obligatoria, ni la de ser recomendable con carácter voluntario	Se acepta H ₃

10a10	Premios o reconocimientos - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 87,67% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 7,81\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 7,81\% + 34,37\% = 42,18\% \leq 70\%$ No se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se rechazan H_2 y H_3 , esto es, se acepta H_4
10a11	Creación y distribución de valor económico - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 89,04% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 47,69\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 47,69\% + 49,23\% = 96,92\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H_2
10a12	Inversión Socialmente Responsable (ISR) - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 90,41% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 72,72\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 72,72\% + 27,28\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H_2
10a13	Financiación proyectos (ej: Principios Ecuador) - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 80,82% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 67,79\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 67,79\% + 32,21\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir	Se acepta H_2

10a13			necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	
10a14	Cuadro resumen principales indicadores - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 84,93% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 53,22\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 53,22\% + 40,32\% = 93,54\% \geq 70\%$ Sí se cumple	Sin incidencia a efecto de conclusiones	Se acepta H ₂
10b01	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	N.A.
11	Accionistas	[1] Suficientemente significativa (100%) Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 68,50\% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H ₂
11a01	Clientes	[1] Suficientemente significativa (100%) Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 80,80\% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H ₂

11a02	Proveedores	[1] Suficientemente significativa (100%) Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 56,20 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H ₂
11a03	Empleados	[1] Suficientemente significativa (100%) Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 89,00 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H ₂
11a04	Medio Ambiente	[1] Suficientemente significativa (100%) Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 87,70 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H ₂

11a05	Colectividad o Comunidad	[1] Suficientemente significativa (100%) Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 89,00 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El incumplimiento del respaldo sólido mayoritario, hace que no sea estrictamente necesario incluir dicho grupo de interés en el informe. No obstante, su importante respaldo podría hacer aconsejable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	Se acepta H ₂
11a10	Sector Público	[1] Suficientemente significativa (100%) Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 45,20 \% \leq 50\%$ No se cumple	El incumplimiento del respaldo sólido mayoritario, hace que no sea estrictamente necesario incluir dicho grupo de interés en el informe.	Se rechaza H ₂ y se acepta H ₃ , esto es, se acepta H ₄
11a11	ONG's	[1] Suficientemente significativa (100%) [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 38,40 \% \leq 50\%$ No se cumple	Sin incidencia a efecto de conclusiones	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄
11a07	Otros (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias deberían aparecer necesariamente tanto los impactos directos como indirectos de su actividad	N.A.

12	Presentación de Impacto en los Informes RSC - Sólo directos - Directos + indirectos	[1] Suficientemente significativa $90,41\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_2/X = 90,62\% \geq 40\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias deberían aparecer necesariamente tanto los impactos directos como indirectos de su actividad	Se acepta H ₂
D1. ACCIONISTAS				
13	Accionistas Minoritarios	[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 66,66\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 66,66\% + 33,34\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13a01	Instrumentos de comunicación con los accionistas	[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 66,66\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 66,66\% + 33,34\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13a02	Información sobre tipos y clases de acciones y sobre estructura o distribución de la propiedad	[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 41,67\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 41,67\% + 58,33\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el	Se acepta H ₂

13a02			informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un alto respaldo para el agregado de OMU + OU lo que podría hacer aconsejable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	
13a03	Presentaciones de información sobre la entidad ante accionistas, analistas financieros y medios de información económica	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 25\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i/X} = 25\% + 50\% = 75\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₃
13a04	Tipología de accionistas (individuales, sociales o institucionales; nacionales/extranjeros; minoritarios y participaciones significativas...)	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 66,66\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i/X} = 66,66\% + 33,34\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13a05	Información sobre hechos relevantes concernientes a las acciones o a los accionistas (pactos parasociales, cláusulas significativas sobre acciones especiales...)	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 66,66\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i/X} = 66,66\% + 33,34\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta	Se acepta H ₂

13a05			con un respaldo al 100% para el agregado de OMU + OU, lo que podría hacer aconsejable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	
13a06	Información sobre emisiones de deudas convertibles en acciones, opciones de compra o de venta sobre acciones propias en circulación, datos sobre autocartera de acciones u opciones propias)	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 33,33 \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 33,33\% + 66,67\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₃
13a07	Compromisos sobre compra o de venta de acciones propias u opciones propias	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 50\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 50\% + 41,66\% = 91,66\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13a08	Información sobre dividendos y retribuciones a accionistas	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 75\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 75\% + 25\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo al 100% para el agregado de OMU + OU, lo que	Se acepta H ₂

13a08			podría hacer aconsejable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	
13a09	Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 33,33\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 33,33\% + 33,33\% = 66,66\% \leq 70\%$ No se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria ni tampoco cuestión recomendable en sentido estricto, si bien se cuenta con un respaldo para el agregado de OMU + OU próximo al límite mínimo del 70% fijado a los efectos de cuestión recomendable de declara, lo que podría hacer aconsejable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	Se rechazan H_2 y H_3 , esto es, se acepta H_4
13a10	Página web de Accionistas	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 16\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 16,00\% + 50,66\% = 66,66\% \leq 70\%$ No se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria ni tampoco cuestión recomendable en sentido estricto, si bien se cuenta con un respaldo para el agregado de OMU + OU próximo al límite mínimo del 70% fijado a los efectos de cuestión recomendable de	Se rechazan H_2 y H_3 , esto es, se acepta H_4

13a10			declara, lo que podría hacer aconsejable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	
13a11	Fidelización para los accionistas	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 25,00\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 25,00\% + 41,66\% = 66,66\% \leq 70\%$ No se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄
13a12	Incorporación de la acción a índices bursátiles relevantes	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 16\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 25\% + 66,66\% = 91,66\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria ni tampoco cuestión recomendable en sentido estricto, si bien se cuenta con un respaldo para el agregado de OMU + OU próximo al límite mínimo del 70% fijado a los efectos de cuestión recomendable de declara, lo que podría hacer	Se acepta H ₃

13a12			aconsejable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	
13a13	Gobierno Corporativo	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 16,66\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $X_j/X + (OU)X_i/X = 16,66\% + 50,00\% = 66,66\% \leq 70\%$ No se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄
13a14	Juntas de Accionistas	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 58,3\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 58,3\% + 41,67\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	Sin incidencia a efecto de conclusiones	Se acepta H ₂
13a15	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
D2. CLIENTES O CONSUMIDORES				
13	Clientes o Consumidores	[1] Suficientemente significativa 93,33% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 57,14\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 57,14\% + 28,57\% = 85,71\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13b01	Información sobre Atención al cliente	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 66,66\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 66,66\% + 33,34\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13b02	Información sobre actuaciones del Defensor del Cliente	<p>[1] Suficientemente significativa $93,33\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 66,66\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 66,66\% + 26,66\% = 93,32\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13b03	Información sobre Productos y servicios socialmente responsables	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 40\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 40\% + 53,33\% = 93,33\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13b04	Información sobre accesibilidad a los servicios bancarios por personas con características especiales (discapacitados, de entornos culturales diversos....)	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 66,66\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 66,66\% + 33,34\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumplen las condiciones de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria, ni tampoco cuestión de información recomendable a voluntad de la empresa sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC.	Se acepta H ₂
13b05	Información sobre publicidad y propaganda de los productos y servicios bancarios	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 20\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 20\% + 33,34\% = 53,34\% \leq 70\%$ No se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄
13b06	Información sobre medidas de seguridad y protección de datos de clientes	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 73,33\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 73,33\% + 20\% = 93,33\% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumplen las condiciones de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria, pero si se cumple en parte la condición de cuestión significativamente relevante, por lo que su inclusión sería recomendable	Se acepta H ₂

13b07	Información sobre rasgos básicos de los clientes y sobre los productos y servicios bancarios utilizados	<p>[1] Suficientemente significativa $93,33\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 14,28\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 14,28\% + 57,14\% = 71,42\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	Se acepta H ₃
13b08	Calificaciones y certificaciones otorgadas por agencias independientes sobre calidad de los productos y servicios, sobre emisiones de deuda	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)x_j/X = 33,33\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 33,33\% + 60\% = 93,33\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	No se cumplen las condiciones de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria, ni recomendable sino de inclusión discrecional a voluntad de la empresa	Se acepta H ₃
13b09	Información sobre red de oficinas, servicios y autoservicios	<p>[1] Suficientemente significativa $93,33\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)x_j/X = 14,28\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 14,28\% + 50\% = 64,28\% \leq 70\%$ No se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄

13b10	Información sobre calidad de los productos y servicios prestados a clientes	<p>[1] Suficientemente significativa 93,33% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU)$x_j/X = 50\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 50\% + 50\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13b11	Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente	<p>[1] Suficientemente significativa 93,33% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU)$x_j/X = 42,85\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 42,85\% + 42,85\% = 85,70\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H ₂
13b12	Información sobre modalidades de utilización de los servicios bancarios: presencial, a distancia, electrónica, tarjetas....	<p>[1] Suficientemente significativa 93,33% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU)$x_j/X = 28,57\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 28,57\% + 50,00\% = 78,57\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que	Se acepta H ₃

13b12			sería recomendable su incorporación al Informe	
13b13	Declaración de programas de acciones a ejecutar con relación a clientes, sobre logros alcanzados y asignaciones de recursos financieros a tal fin	[1] Suficientemente significativa 93,33% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) x_j/X = 35,71 % \leq 40% No se cumple (OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 35,71 % + 50,00% = 85,71 % \geq 70% Sí se cumple	Sin incidencia a efecto de conclusiones	Se acepta H ₃
13b14	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
D3. ORGANIZACIONES SINDICALES				
P13c	Organizaciones Sindicales	[1] Suficientemente significativa 89,28 \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) x_j/X = 76 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 76% + 24% = 100 % \geq 70% Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c01	Información y datos sobre plantilla de personal	[1] Suficientemente significativa 89,28% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) x_j/X = 68 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 68% + 32% = 100 % \geq 70% Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13c02	Procesos de selección, formación y promoción de empleados	[1] Suficientemente significativa 89,28% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 52\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 52\% + 48\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c03	Información sobre retribuciones	[1] Suficientemente significativa 89,28% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 60\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 60\% + 36\% = 96\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c04	Salud y Seguridad de la plantilla	[1] Suficientemente significativa 89,28% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 76\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 76\% + 24\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c05	Prevención de riesgos laborales y de accidentes	[1] Suficientemente significativa 89,28% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 84\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 84\% + 12\% = 96\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13c06	Comunicación interna con los empleados	<p>[1] Suficientemente significativa 89,28% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU)x_j/X = 56 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 56% + 44% = 100 % \geq 70% Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c07	Conciliación de vida laboral y familiar	<p>[1] Suficientemente significativa 85,71% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU)x_j/X = 50 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 50% + 45,83% = 95,83 % \geq 70% Sí se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H ₂
13c08	Quejas y sugerencias relativas a la plantilla del personal	<p>[1] Suficientemente significativa 85,71% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU)x_j/X = 25 % \leq 40% No se cumple (OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 25% + 68,00% = 93,00 % \geq 70% Sí se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que	Se acepta H ₃

13c08			sería recomendable su incorporación al Informe	
13c09	Política empresarial sobre gestión del talento y del conocimiento	<p>[1] Suficientemente significativa $89,28\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)_{x_j/X} = 12\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU)_{x_j/X} + (OU)_{x_i/X} = 12\% + 64,00\% = 76,00\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H ₃
13c10	Información sobre absentismo laboral	<p>[1] Suficientemente significativa $89,28\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)_{x_j/X} = 28\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU)_{x_j/X} + (OU)_{x_i/X} = 28\% + 60,00\% = 88,00\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₃
13c11	Clima Laboral	<p>[1] Suficientemente significativa $85,71\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)_{x_j/X} = 45,83\% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU)_{x_j/X} + (OU)_{x_i/X} = 45,83\% + 50\% = 95,83\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo	Se acepta H ₂

13c11			alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe	
13c12	Comunicación y de participación del personal en la gestión empresarial	[1] Suficientemente significativa 89,28% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 24\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 24\% + 62,50\% = 86,50\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₃
13c13	Participación personal en voluntariado social	[1] Suficientemente significativa 85,71% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 45,83\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 45,83\% + 45,83\% = 91,66\% \geq 70\%$ Sí se cumple	Sin incidencia a efecto de conclusiones	Se acepta H ₂
13c14	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
D4. MEDIOAMBIENTE				
P13d	Medioambiente	[1] Suficientemente significativa 88,88 \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 62,50\% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 62,50\% + 27,50\% = 90\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13d01	Programas y políticas sobre defensa y protección ambiental	<p>[1] Suficientemente significativa $88,88 \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 62,50 \% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 62,50 \% + 25,00 \% = 87,50 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d02	Recursos financieros asignados o gastados a la protección ambiental	<p>[1] Suficientemente significativa $88,88 \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 75 \% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 75\% + 25,00 \% = 100 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H ₂
13d03	Premios, distinciones, certificaciones y auditorías ambientales	<p>[1] Suficientemente significativa $88,88\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)x_j/X = 37,50 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 37,50\% + 50,00\% = 87,50 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₃

13d04	Gastos e inversiones ambientales	<p>[1] Suficientemente significativa $88,88 \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 62,50 \% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 62,50 \% + 25,00 \% = 87,50 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d05	Promoción de productos financieros con objetivos ambientales	<p>[1] Suficientemente significativa $88,88 \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 75 \% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 75 \% + 25,00 \% = 100 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d06	Principales impactos ambientales directos	<p>[1] Suficientemente significativa $80\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 100 \% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 100 \% + 0 \% = 100 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13d07	Exposición a riesgos ambientales	<p>[1] Suficientemente significativa 88,88% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 87,50 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 87,50 \% + 12,50 \% = 100 \% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d08	Información y datos sobre emisiones, consumos y ahorros energéticos	<p>[1] Suficientemente significativa 88,88% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 62,50 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 62,50 \% + 25 \% = 87,50 \% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d09	Consumos de energías (renovables y no renovables)	<p>[1] Suficientemente significativa 88,88% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 87,50 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 87,50 \% + 12,50 \% = 100 \% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d10	Información y datos en materia de reciclado y de residuos	<p>[1] Suficientemente significativa 88,88% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 62,50 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 62,50 \% + 37,50 \% = 100 \% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente	Se acepta H ₂

			información sobre esta cuestión	
13d11	Cambio climático y gases de efecto invernadero	<p>[1] Suficientemente significativa $88,88\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 87,50\% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 87,50\% + 0\% = 87,50\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe</p>	Se acepta H ₂

13d12	Principales indicadores ambientales de los bancos	[1] Suficientemente significativa 80 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 28,57\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 28,57\% + 71,43\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	Sin incidencia a efecto de conclusiones	Se acepta H ₃
13d13	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
D5. ONG'S: SOCIALES Y COMUNIDAD				
13e	ONG's	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 77,77\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 77,77\% + 22,33\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e01	Programas, políticas o acciones a ejecutar	[1] Suficientemente significativa 80% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 85,71\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 85.71\% + 14,29\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13e02	Información sobre contribuciones financieras	<p>[1] Suficientemente significativa $80\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 71,43\% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 71,43\% + 28,57\% = 100\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e03	Realizaciones alcanzadas sobre recursos financieros asignados	<p>[1] Suficientemente significativa $80\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 57,14\% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 57,14\% + 42,86\% = 100\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H ₂
13e04	Actividades de patrocinio o mecenazgo	<p>[1] Suficientemente significativa $80\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 28,57\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 28,57\% + 57,14\% = 85,71\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que	Se acepta H ₃

13e04			sería recomendable su incorporación al Informe	
13e05	Colaboración con ONG	[1] Suficientemente significativa 80 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 28,57\% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i/X} = 28,57\% + 57,14\% = 85,71\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₃
13e06	Programas de integración social	[1] Suficientemente significativa 80% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 71,42\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i/X} = 71,42\% + 14,28\% = 85,70\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e07	Actividades impulsoras de ISR	[1] Suficientemente significativa 80% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 85,71\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i/X} = 85,71\% + 14,29\% = 100\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13e08	Fundaciones promovidas desde la entidad bancaria	<p>[1] Suficientemente significativa $80\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 71,42\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 71,42\% + 14,29\% = 85,71\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e09	Contribuciones y ayudas a catástrofes y accidentes naturales	<p>[1] Suficientemente significativa $80\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 42,85\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 42,85\% + 42,85\% = 85,70\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	No se cumplen las condiciones de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria, ni recomendable sino de inclusión discrecional a voluntad de la empresa	Se acepta H ₂
13e10	Apoyo a partidos políticos	<p>[1] Suficientemente significativa $80\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)_{x_j}/X = 28,57\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 28,57\% + 14,28\% = 42,85\% \leq 70\%$ No se cumple</p>	El cumplimiento de la condición de respaldo sólido mayoritario (100%), lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión. El incumplimiento de la condición de cuestión suficientemente significativa no es relevante en este caso al tratarse de muestra pequeña.	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄

13e11	Programas y actividades de "inversión en la comunidad"	<p>[1] Suficientemente significativa $67\% \leq 80\%$ No se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 50\% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 50\% + 50\% = 100\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo al 100% para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	Se acepta H ₂
13e12	Calificación y criterios de inclusión de proyectos de "inversión en la comunidad"	<p>[1] Suficientemente significativa $67\% \leq 80\%$ No se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 33,33\% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 33,33\% + 66,67\% = 100\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₃
13e13	Voluntariado y solidaridad	<p>[1] Suficientemente significativa $80\% \geq 80\%$ Si se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 57,14\% \geq 40\%$ Si se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 57,14\% + 2\% = 85,71\% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	Sin incidencia a efecto de conclusiones	Se acepta H ₂
13e14	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa		N.A.

ANEXO 3B: CUADRO GENERAL DE CONTRASTACION DE HIPOTESIS H₁, H₂, H₃ Y H₄ A TRAVES DEL ANALISIS TRANSVERSAL DE LOS DATOS RESULTANTES DE LA ENCUESTA REFERIDO A LA MUESTRA GLOBAL

Número de Pregunta	Aspecto Planteado	Cumplimiento de Condiciones	Conclusiones Extraídas	Hipótesis a que se refiere H ₁ , H ₂ , H ₃ , H ₄ Aceptación o rechazo
1	Carácter de la información de RSC (1) a presentar con carácter obligatorio (2) a presentar con carácter voluntario (3) parte obligatoria y parte voluntaria (4) no creo que sea útil este tipo de información	[1] Suficientemente significativa $X/Z \geq 80\%$ 122/123 = 99,18% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMV^6) \times 1/X \geq 50\%$ 52/123 = 42,27% No se cumple $(OMV) \times 1/X - (2OMV^7) \times 2/X \geq 15\%$ 42,27% - 35,77% = 6,50% No se cumple	Al no cumplirse las condiciones de [2] Respaldo mayoritario sólido para ninguna de las opciones planteadas, no se puede propugnar ninguna de ellas con carácter imperativo respecto a la presentación de información de RSC. Hay que pasar a contrastar H3 Prueba de cumplimiento de condiciones de [3] Respaldo suficientemente importante: $(OMV) \times 1/X = 42,27\% \leq 45\%$ No se cumple $(OMV) \times j/X - (2OMV) \times 2/X \geq 10\%$ 6,50% < 10% No se cumple	- Se rechaza H2 (cuestión no obligatoria) - Se acepta en parte H3 Es recomendable presentar información de RSC a voluntad de cada empresa, puesto que la suma de quienes apoyan su presentación con carácter obligatorio más los que la piden con carácter voluntario suman algo más del 78% de las respuestas recibidas..
2	Forma de presentación de la información - en documento propio de RSC - apartado del Informe Financiero Anual - de cualquiera de las dos maneras	[1] Suficientemente significativa 96,74% $\geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMV) \times j/X = 48,7\% \leq 50\%$ No se cumple estrictamente $(OMV) \times j/X - (2OMV) \times i/X = 48,70\% - 31,10\% = 16,60\% \geq 15\%$ Sí se cumple	Al cumplirse prácticamente las condiciones de respaldo mayoritario sólido, la presentación de la información sobre RSC debería presentarse necesariamente (o con carácter obligatorio en un documento propio y exclusivo de RSC	Se acepta H2

⁶ OMV = Opción Más Valorada

⁷ 2OMV = Segunda Opción Más Valorada

3	Soporte Información - en papel - en página web - de ambas maneras	[1] Suficientemente significativa 94,30 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x_j/X = 60,30\% \geq 50\%$ Sí se cumple (OMV) $x_3/X - (2OMV)x_1/X = 60,30\% - 22,40\% = 37,90\% \geq 15\%$ Sí se cumple	Al cumplirse las condiciones de respaldo mayoritario sólido, la información de RSC podría presentarse por las empresas de ambas maneras, o sea, en formato papel o a través de la página web de la empresa. En suma, cada empresa podría hacerlo de una manera o de otra	Se acepta H2
4	Información individual o de grupo - Sociedad individual - Grupo de sociedades - Decisión de cada empresa (individual o grupo)	[1] Suficientemente significativa 95,12% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x_2/X = 51,30\% \geq 50\%$ Sí se cumple (OMV) $x_2/X - (2OMV)x_1/X = 51,30\% - 29,90\% = 21,40\% \geq 10\%$ Sí se cumple	Se cumplen las condiciones de [2] Respaldo mayoritario sólido para la presentación de información de RSC a escala del grupo de sociedades, por lo que debería hacerse así de manera obligatoria	Se acepta H2
5	Verificación externa independiente - Obligatoria - Voluntaria - No es precisa	[1] Suficientemente significativa 95,93 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x_3/X = 42,40\% \leq 55\%$ No se cumple (OMV) $x_3/X - (2OMV)x_1/X = 42,40\% - 35,60\% = 6,8\% \leq 10\%$ No se cumple	Al no cumplirse las condiciones de respaldo mayoritario sólido para ninguna de las opciones, no se puede establecer con carácter obligatorio ninguna de ellas. Se rechaza H2. Hay que pasar a contrastar H3 42,40% \leq 45% No se cumple 42,40% - 35,60% = 6,8% \leq 10% No se cumple Por lo tanto, no se dan las condiciones de establecer ni con carácter obligatorio ni recomendable la verificación o no verificación de la información de RSC por expertos independientes, por lo que esto debe	Se acepta H4

5			quedar a decisión discrecional de la empresa	
6	Periodicidad de presentación de la información - Anual - Más de un año y máximo de tres - A decidir libremente por la empresa	[1] Suficientemente significativa 99,18 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x1/X = 84,40\% \geq 55\%$ Sí se cumple (OMV) $x1/X - (2OMV)x2/X = 84,40\% - 8,20\% = 76,20\% \geq 10\%$ Sí se cumple	Al cumplirse las condiciones de respaldo mayoritario sólido, la información sobre RSC, debería presentarse con periodicidad anual	Se acepta H2
7	Denominación del documento de RSC	[1] Suficientemente significativa 95,12 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x1 = 4,41^8 \geq 3$ Sí se cumple ΣXi (3, 4 o 5 puntos) $\geq 50\%$ 95,49% $\geq 50\%$ Sí se cumple	Al cumplirse las condiciones de respaldo mayoritario sólido, la denominación del documento de RSC por la que se decantan los expertos es la de Informe de RSC	Se acepta H2
8	Solicitud de opinión a los usuarios (feedback) - Sí - No	[1] Suficientemente significativa 73,17 % \leq 80% No se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x1/X = 58,90\% \leq 60\%$ No se cumple	Al no cumplirse la condición de cuestión suficientemente significativa, ni la de respaldo mayoritario sólido, no se puede considerar una cuestión relevante a efectos de la información de RSC. Su inclusión quedaría bajo la discrecionalidad de cada empresa	Se rechazan H2 y H3 , esto es, se acepta H4
8a01	Tipo de Feedback - Cuestionario Cerrado - Correo Electrónico	[1] Suficientemente significativa 26 % \leq 80% No se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMV) $x2/X = 68,80\% \geq 60\%$ Sí se cumple	No se puede concluir nada ante la escasa contestación recibida sobre esta pregunta. Encaja con la pregunta vinculada anterior	Se rechazan H2 y H3 , esto es, se acepta H4

⁸ Valor de la media aritmética

9	<p>Modelo estandarizado de informe de RSC para las entidades bancarias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa 93,49 % \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU⁹) $x_j/X = 47,00\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU^{10}) x_i/X = 47,00\% + 42,60\% = 89,60\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>Se cumplen de modo abrumador las condiciones de cuestión suficientemente significativa y la de respaldo mayoritario sólido, por lo que se concluye que la información de RSC de la banca en la UE debería ofrecerse dentro de un documento común o normalizado de para todas las entidades bancarias</p>	Se acepta H1
10	<p>Valoración sobre la información de RSC de las entidades bancarias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa 90,24% \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 42,30\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 42,30\% + 36,90\% = 79,20\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones de cuestión suficientemente significativa y la de respaldo mayoritario sólido lleva a la conclusión de que la presentación de información de RSC por parte de las entidades bancarias resulta necesaria y por tanto debería ser obligatorio hacerlo</p>	Se acepta H2
10a01	<p>Información / datos básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa 91,05 % \geq 80% Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 51,80\% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 51,80\% + 34,80\% = 86,60\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias</p>	Se acepta H2

⁹ OMU (contestación a la opción Muy Útil)

¹⁰ OU (contestación a la opción Útil)

10a02	Código de Conducta - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa $93,44\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 51,80\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 51,80\% + 36,00\% = 87,80\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2
10a03	Visión, misión, valores y objetivos - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa $83,73\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OU) x_j/X = 37,90\% \leq 40\%$ No se cumple $(OU) x_j/X + (OMU) x_i/X = 37,90\% + 28,20\% = 66,10\% \leq 70\%$ No se cumple	No se cumplen las condiciones para ser considerada como cuestión necesaria ni la de ser recomendable. Por lo tanto, esta cuestión queda a la incorporación discrecional por parte de cada empresa	Se rechazan H2 y H3, esto es, se acepta H4
10a04	Código Corporativo - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa $87,00\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OU) x_j/X = 42,10\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OU) x_j/X + (OMU) x_i/X = 42,10\% + 18,70\% = 60,80\% \leq 70\%$ No se cumple	No se cumplen las condiciones para ser considerada cuestión obligatoria, ni la de ser recomendable. Por lo tanto, esta cuestión queda a la incorporación discrecional por parte de cada empresa	Se rechazan H2 y H3, esto es, se acepta H4
10a05	Cumplimiento de normas legales y prácticas éticas de negocio bancario - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa $92,68\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 70,20\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 70,20\% + 25,40\% = 95,60\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2

10a06	<p>Estrategia, políticas y prácticas de RSC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa $93,50 \% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 57,40\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 57,40 \% + 34,80\% = 92,20\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias</p>	<p>Se acepta H2</p>
10a07	<p>Actividades o planes vigentes de RSC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa $93,50 \% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 81,70\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 81,70 \% + 16,50 \% = 98,40\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias</p>	<p>Se acepta H2</p>
10a08	<p>Política de gestión de riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa $87,00 \% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 29,00 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 29,00 \% + 26,20 \% = 55,20 \% \leq 70\%$ No se cumple</p>	<p>No se cumplen las condiciones para ser considerada cuestión obligatoria, ni la de ser recomendable. Por lo tanto, esta cuestión queda a la incorporación discrecional por parte de cada empresa</p>	<p>Se rechazan H2 y H3 , esto es, se acepta H4</p>

10a09	<p>Índices y ratings de RSC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa $90,24 \% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 25,20 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 25,20 \% + 54,10\% = 79,30\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>No se cumplen las condiciones para ser considerada cuestión obligatoria, ni la de ser recomendable con carácter voluntario en sentido estricto. No obstante, el elevado porcentaje de respaldo al conjunto [OMU + OU], podría suponer la aceptación como recomendable de la opción de declaración voluntaria</p>	Se acepta H3
10a10	<p>Premios o reconocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa $91,00 \% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 6,30 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 6,30 \% + 37,50 \% = 43,80 \% \leq 70\%$ No se cumple</p>	<p>No se cumplen las condiciones para ser considerada cuestión obligatoria, ni la de ser recomendable. Por lo tanto, esta cuestión queda a la incorporación discrecional por parte de cada empresa</p>	Se rechazan H2 y H3 , esto es, se acepta H4
10a11	<p>Creación y distribución de valor económico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario 	<p>[1] Suficientemente significativa $92,68 \% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 49,10 \% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 49,10 \% + 44,70 \% = 93,80\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias</p>	Se acepta H2

10a12	Inversión Socialmente Responsable (ISR) - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 93,50 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 71,30 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{xi}/X = 71,30 \% + 27,80 \% = 99,10 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2
10a13	Financiación proyectos (ej: Principios Ecuador) - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 84,55 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 66,30 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{xi}/X = 66,30 \% + 31,70 \% = 98 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2
10a14	Cuadro resumen principales indicadores - Muy Útil - Útil - Poco Útil - Innecesario	[1] Suficientemente significativa 87 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 56,10 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{xi}/X = 56,10 \% + 36,40 \% = 92,50 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2
10b01	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
11	Accionistas	[1] Suficientemente significativa 83% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 72,53 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2

11a01	Clientes	[1] Suficientemente significativa 86% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 84,55 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2
11a02	Proveedores	[1] Suficientemente significativa 80% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 61,78 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2
11a03	Empleados	[1] Suficientemente significativa 91% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 98,1 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2
11a04	Medio Ambiente	[1] Suficientemente significativa 93% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 91,05 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2
11a05	Colectividad o Comunidad	[1] Suficientemente significativa 95% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 93,1 \% \geq 50\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que se trata de cuestión informativa a incluir necesariamente en el Informe de RSC de las entidades bancarias	Se acepta H2

11a10	Sector Público	[1] Suficientemente significativa 46% ≤ 80% No se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 80\% \geq 50\%$ Se cumple	Al no cumplirse la condición de cuestión suficientemente significativa no puede ser considerada cuestión obligatoria, ni recomendable. Por lo tanto, esta cuestión queda a incorporación discrecional por parte de cada empresa	Se rechazan H2 y H3, esto es, se acepta H4
11a11	ONG's	[1] Suficientemente significativa 35,7 % ≤ 80% No se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_j/X = 73,3\% \geq 50\%$ Se cumple	Al no cumplirse la condición de cuestión suficientemente significativa no puede ser considerada cuestión obligatoria, ni recomendable. Por lo tanto, esta cuestión queda a incorporación discrecional por parte de cada empresa	Se rechazan H2 y H3 , esto es, se acepta H4
11a07	Otros (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
12	Presentación de Impacto en los Informes RSC - Sólo directos - Directos + indirectos	[1] Suficientemente significativa 92,68 % ≥ 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $x_2/X = 85,08\% \geq 40\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias deberían aparecer necesariamente tanto los impactos directos como indirectos de su actividad	Se acepta H ₂

D1. ACCIONISTAS

13	Accionistas Minoritarios	<p>[1] Suficientemente significativa¹¹ $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 50\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 50\% + 22,2\% = 72,2\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente en un apartado separado información de este carácter de interés para los Accionistas Minoritarios	Se acepta H ₂
13 a01	Instrumentos de comunicación con los accionistas	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 52,9\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 52,9\% + 41,2\% = 94,10\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13 a02	Información sobre tipos y clases de acciones y sobre estructura o distribución de la propiedad	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 50\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 50\% + 41,2\% = 91,2\% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13 a03	Presentaciones de información sobre la entidad ante accionistas, analistas financieros y medios de información económica	<p>[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 35,3\% \leq$</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de	Se acepta H ₃

¹¹ Se calcula sobre las respuestas recibidas de las asociaciones defensoras de los accionistas integrantes de la muestra

13a03		40% No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 35,3 \% + 35,3 \% = 70,6 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un alto respaldo para el agregado de OMU + OU lo que podría hacer recomendable su incorporación al Informe	
13a04	Tipología de accionistas (individuales, sociales o institucionales; nacionales/extranjeros ; minoritarios y participaciones significativas...)	[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 54,3 \% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 54,3 \% + 42,9 \% = 97,2 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13a05	Información sobre hechos relevantes concernientes a las acciones o a los accionistas (pactos parasociales, cláusulas significativas sobre acciones especiales...)	[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 63,6 \% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 63,6 \% + 24,2 \% = 85,8 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13a06	Información sobre emisiones de deudas convertibles en acciones, opciones de compra o de venta sobre acciones propias en circulación, datos sobre autocartera de acciones u opciones propias)	[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 47,1 \% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 47,1 \% + 38,2 \% = 85,3 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13a07	Compromisos sobre compra o de venta de acciones propias u opciones propias	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 55,9 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 55,9 \% + 23,5 \% = 79,4 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13a08	Información sobre dividendos y retribuciones a accionistas	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 64,7 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 64,7 \% + 20,6 \% = 85,3 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13a09	Información sobre evolución de la cotización de la acción y otros datos bursátiles relevantes	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 33,3 \% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i}/X = 33,3 \% + 39,4 \% = 72,7 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un alto respaldo para el agregado de OMU + OU lo que podría hacer recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H ₃
13a10	Página web de Accionistas	[1] Suficientemente significativa 100% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 21,9 \% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)_{x_i}/X =$	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria ni tampoco cuestión recomendable en sentido estricto. Sería, pues, cuestión de declaración discrecional, pero, como	Se rechazan H ₂ y H ₃ , esto es, se acepta H ₄

13a10		$21,9 \% + 40,6 \% = 62,5 \% \leq 70\%$ No se cumple	se cuenta con un respaldo para el agregado de OMU + OU bastante próximo al límite mínimo del 70% fijado a los efectos de ser recomendable su declaración, ello podría hacer aconsejable su incorporación al Informe	
13a11	Fidelización para los accionistas	[1] Suficientemente significativa $100 \% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 23,5 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 23,5 \% + 47,1\% = 70,6 \% \leq 70\%$ Si se cumple	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria ni tampoco cuestión recomendable en sentido estricto, si bien se cuenta con un respaldo para el agregado de OMU + OU próximo al límite mínimo del 70% fijado a los efectos de cuestión recomendable de declarar, lo que podría hacer aconsejable su incorporación al Informe a voluntad de cada empresa	Se acepta H ₃
13a12	Incorporación de la acción a índices bursátiles relevantes	[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 16 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 25\% + 66,66\% = 91,66 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un alto respaldo para el agregado de OMU + OU lo que podría hacer recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H ₃

13a13	Gobierno Corporativo	[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 40\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) X_j/X + (OU)X_i/X = 40\% + 42,9\% = 82,9\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13 a 14	Juntas de Accionistas	[1] Suficientemente significativa $100\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 54,3\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 54,3\% + 37,1\% = 91,4\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13 a 15	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
D2. CLIENTES O CONSUMIDORES				
13	Clientes o Consumidores	[1] Suficientemente significativa $95,5\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 45,2\% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 45,2\% + 26,2\% = 71,4\% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente en un apartado separado información de este carácter de interés para los Clientes	Se acepta H ₂

13b01	Información sobre Atención al cliente	[1] Suficientemente significativa 90,9 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 65 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 65 \% + 30 \% = 95 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13b02	Información sobre actuaciones del Defensor del Cliente	[1] Suficientemente significativa 90,9 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 62,5 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 62,5 \% + 35 \% = 97,5 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13b03	Información sobre Productos y servicios socialmente responsables	[1] Suficientemente significativa 90,9 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 55 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 55 \% + 40 \% = 95 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13b04	Información sobre accesibilidad a los servicios bancarios por personas con características especiales (discapacitados, de entornos culturales diversos....)	[1] Suficientemente significativa 90,9 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 65 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 65 \% + 32,5 \% = 97,5 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13b05	Información sobre publicidad y propaganda de los productos y servicios bancarios	<p>[1] Suficientemente significativa $90,9 \% \geq 80\%$ SÍ se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 25 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 25 \% + 34,1 \% = 69,1 \% \leq 70\%$ No se cumple</p>	<p>No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria ni tampoco cuestión recomendable en sentido estricto. Sería, pues, cuestión de declaración discrecional, si bien, como se cuenta con un respaldo para el agregado de OMU + OU bastante próximo al límite mínimo del 70% fijado a los efectos de ser recomendable su declaración, ello podría hacer aconsejable su incorporación al Informe</p>	Se rechazan H_2 y H_3 , esto es, se acepta H_4
13b06	Información sobre medidas de seguridad y protección de datos de clientes	<p>[1] Suficientemente significativa $86,4 \% \geq 80\%$ SÍ se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 68,4 \% \geq 40\%$ SÍ se cumple $(OMU) x_j/X + (OU)x_i/X = 68,4 \% + 23,7 \% = 92,1 \% \geq 70\%$ SÍ se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión</p>	Se acepta H_2
13b07	Información sobre rasgos básicos de los clientes y sobre los productos y servicios bancarios utilizados	<p>[1] Suficientemente significativa $86,4 \% \geq 80\%$ SÍ se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU) x_j/X = 23,7 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU) x_j/X + (OU) x_i/X = 23,7 \% + 52,6 \% = 76,3 \% \geq 70\%$ SÍ se cumple</p>	<p>No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un alto respaldo para el agregado de OMU + OU lo que podría hacer recomendable su incorporación al Informe</p>	Se acepta H_3

13b08	Calificaciones y certificaciones otorgadas por agencias independientes sobre calidad de los productos y servicios, sobre emisiones de deuda	[1] Suficientemente significativa 90,9 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) _{xj} /X = 45 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) _{xj} /X + (OU) _{xj} /X = 45 % + 50 % = 95 % \geq 70% Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13b09	Información sobre red de oficinas, servicios y autoservicios	[1] Suficientemente significativa 88,6 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) _{xj} /X = 25,6 % \leq 40% No se cumple (OMU) _{xj} /X + (OU) _{xj} /X = 25,6 % + 48,7 % = 74,3 % \geq 70% Sí se cumple	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un alto respaldo para el agregado de OMU + OU lo que podría hacer recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H ₃
13b10	Información sobre calidad de los productos y servicios prestados a clientes	[1] Suficientemente significativa 86,4 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) _{xj} /X = 47,4 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) _{xj} /X + (OU) _{xj} /X = 47,4 % + 44,7 % = 92,1 % \geq 70% Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13b11	Encuestas sobre calidad y satisfacción del cliente	<p>[1] Suficientemente significativa $86,4 \% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)_{x_j/X} = 55,3 \% \geq 40\%$ Sí se cumple $(OMU)_{x_j/X} + (OU)_{x_i/X} = 55,3 \% + 31,6 \% = 86,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H_2
13b12	Información sobre modalidades de utilización de los servicios bancarios: presencial, a distancia, electrónica, tarjetas....	<p>[1] Suficientemente significativa $86,4 \% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)_{x_j/X} = 28,9 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU)_{x_j/X} + (OU)_{x_i/X} = 28,9 \% + 36,8 \% = 65,7 \% \leq 70\%$ No se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria ni tampoco cuestión recomendable en sentido estricto. Sería, pues, cuestión de declaración discrecional, si bien, como se cuenta con un respaldo para el agregado de OMU + OU bastante próximo al límite mínimo del 70% fijado a los efectos de ser recomendable su declaración, ello podría hacer aconsejable su incorporación al Informe	Se rechazan H_2 y H_3 , esto es, se acepta H_4
13b13	Declaración de programas de acciones a ejecutar con relación a clientes, sobre logros alcanzados y asignaciones de recursos financieros a tal fin	<p>[1] Suficientemente significativa $86,4 \% \geq 80\%$ Sí se cumple</p> <p>[2] Respaldo mayoritario sólido $(OMU)_{x_j/X} = 34,2 \% \leq 40\%$ No se cumple $(OMU)_{x_j/X} + (OU)_{x_i/X} = 34,2 \% + 39,5 \% = 73,7 \% \geq 70\%$ Sí se cumple</p>	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H_3

13b14	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
D3. ORGANIZACIONES SINDICALES				
P13c	Organizaciones Sindicales	[1] Suficientemente significativa 86,4 \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 47,1 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 47,1 \% + 31,4 \% = 78,5 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente en un apartado separado información de este carácter de interés para los Empleados	Se acepta H ₂
13c01	Información y datos sobre plantilla de personal	[1] Suficientemente significativa 83,1 \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 59,2 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 59,2 \% + 38,8 \% = 98 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c02	Procesos de selección, formación y promoción de empleados	[1] Suficientemente significativa 84,7 \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 52 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 52\% + 44 \% = 96 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c03	Información sobre retribuciones	[1] Suficientemente significativa 84,7 \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 52 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 52 \% + 44 \% = 96 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c04	Salud y Seguridad de la plantilla	[1] Suficientemente significativa 83,1 \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 57,1 \% \geq 40\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería	Se acepta H ₂

		(OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 57,1 \% + 40,8 \% = 97,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	
13c05	Prevención de riesgos laborales y de accidentes	[1] Suficientemente significativa $83,1\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 63,3 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 63,3 \% + 28,6 \% = 91,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c06	Comunicación interna con los empleados	[1] Suficientemente significativa $83,1 \% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 61,2 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 61,2 \% + 36,7 \% = 97,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c07	Conciliación de vida laboral y familiar	[1] Suficientemente significativa $83,1\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 63,3 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 63,3 \% + 34,7 \% = 98 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c08	Quejas y sugerencias relativas a la plantilla del personal	[1] Suficientemente significativa $83,1\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 28,6 \% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 28,6 \% + 67,3 \% = 95,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe	Se acepta H ₃
13c09	Política empresarial sobre gestión del talento y del conocimiento	[1] Suficientemente significativa $84,7 \% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 24 \% \leq 40\%$ No se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 24 \% +$	No se cumple la condición de respaldo mayoritario sólido por lo que no sería cuestión de información necesaria sobre dicho grupo de interés en el informe de	Se acepta H ₃

		56 % = 80 % \geq 70% Sí se cumple	RSC. Sin embargo, la cuestión cuenta con un respaldo alto para el agregado de OMU + OU, con lo que sería recomendable su incorporación al Informe	
13c10	Información sobre absentismo laboral	[1] Suficientemente significativa 84,7 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $_{x_j/X}$ = 44 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) $_{x_j/X}$ + (OU) $_{x_i/X}$ = 44 % + 48 % = 92 % \geq 70% Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c11	Clima Laboral	[1] Suficientemente significativa 81,4 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $_{x_j/X}$ = 58,3 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) $_{x_j/X}$ + (OU) $_{x_i/X}$ = 58,3 % + 35,4 % = 91,7 % \geq 70% Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c12	Comunicación y de participación del personal en la gestión empresarial	[1] Suficientemente significativa 81,4 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $_{x_j/X}$ = 47,9 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) $_{x_j/X}$ + (OU) $_{x_i/X}$ = 47,9 % + 39,6 % = 87,5 % \geq 70% Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c13	Participación personal en voluntariado social	[1] Suficientemente significativa 81,4 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $_{x_j/X}$ = 47,9 % \geq 40% Sí se cumple (OMU) $_{x_j/X}$ + (OU) $_{x_i/X}$ = 47,9 % + 43,8 % = 91,7 % \geq 70% Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13c14	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
D4. MEDIOAMBIENTE				
P13d	Medioambiente	[1] Suficientemente significativa 87,2 \geq 80%	El cumplimiento de las condiciones establecidas	Se acepta H ₂

		<p>Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 41,2 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 41,2 \% + 29,4 \% = 70,6 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	<p>lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente en un apartado separado información de este carácter de interés con cuestiones ambientales</p>	
13d01	Programas y políticas sobre defensa y protección ambiental	<p>[1] Suficientemente significativa $82,1 \geq 80\%$ Si se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 59,4 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 59,4 \% + 31,3 \% = 90,7 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión</p>	Se acepta H ₂
13d02	Recursos financieros asignados o gastados a la protección ambiental	<p>[1] Suficientemente significativa $82,1 \geq 80\%$ Si se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 65,6 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 65,6\% + 31,3 \% = 96,9 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión</p>	Se acepta H ₂
13d03	Premios, distinciones, certificaciones y auditorías ambientales	<p>[1] Suficientemente significativa $82,1\% \geq 80\%$ Si se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU)$x_j/X = 46,90 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 46,90\% + 28,10\% = 75 \% \geq 70\%$ Si se cumple</p>	<p>El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión</p>	Se acepta H ₂

13d04	Gastos e inversiones ambientales	[1] Suficientemente significativa 88,88 \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 65,60 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 65,6 \% + 25 \% = 90,60 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d05	Promoción de productos financieros con objetivos ambientales	[1] Suficientemente significativa 84,6 \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 69,7 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 69,7\% + 24,2 \% = 93,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d06	Principales impactos ambientales directos	[1] Suficientemente significativa 82,1 $\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 71,9 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 71,9 \% + 25 \% = 96,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d07	Exposición a riesgos ambientales	[1] Suficientemente significativa 82,1 $\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 65,6 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 65,6 \% + 28,1 \% = 94,7 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d08	Información y datos sobre emisiones, consumos y ahorros energéticos	[1] Suficientemente significativa 84,6 $\% \geq 80\%$ Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 60,6 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 60,6 \% + 33,3 \% = 93,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13d09	Consumos de energías (renovables y no renovables)	[1] Suficientemente significativa 84,6 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 69,7 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 69,7 \% + 27,3 \% = 97 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d10	Información y datos en materia de reciclado y de residuos	[1] Suficientemente significativa 84,6% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 54,5 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 54,5 \% + 39,4 \% = 93,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d11	Cambio climático y gases de efecto invernadero	[1] Suficientemente significativa 82,1% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 67,7 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 67,7 \% + 25,8 \% = 93,5 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d12	Principales indicadores ambientales de los bancos	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 65,6 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 65,6 \% + 25 \% = 90,6 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13d13	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.
D5. ONG'S: SOCIALES Y COMUNIDAD				
13e	ONG's	[1] Suficientemente significativa 92,3 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 61,1 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 61,1 \% + 27,8 \% = 88,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente en un apartado separado información de este	Se acepta H ₂

13e			carácter de interés con cuestiones sociales y de la comunidad	
13e01	Programas, políticas o acciones a ejecutar	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 53,1 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 53,1 \% + 21,9 \% = 75 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e02	Información sobre contribuciones financieras	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 59,4 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 59,4 \% + 28,1 \% = 87,5 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e03	Realizaciones alcanzadas sobre recursos financieros asignados	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 59,4 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 59,4 \% + 25 \% = 84,4 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e04	Actividades de patrocinio o mecenazgo	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 43,8 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 43,8 \% + 50 \% = 93,8 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e05	Colaboración con ONG	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Si se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 62,5 \% \geq 40\%$ Si se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 62,5 \% + 25 \% = 87,5 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13e06	Programas de integración social	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 59,4 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 59,4 \% + 21,9 \% = 81,3 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e07	Actividades impulsoras de ISR	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 62,5 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 62,5 \% + 31,3 \% = 93,8 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e08	Fundaciones promovidas desde la entidad bancaria	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 56,3 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 56,3 \% + 25 \% = 81,3 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e09	Contribuciones y ayudas a catástrofes y accidentes naturales	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 59,4 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 59,4 \% + 28,1 \% = 87,5 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e10	Apoyo a partidos políticos	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 40,6 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 40,6 \% + 31,3 \% = 71,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂

13e11	Programas y actividades de "inversión en la comunidad"	[1] Suficientemente significativa 84,6 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 63,6 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 63,6 \% + 30,3 \% = 93,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e12	Calificación y Criterios de I inclusión de proyectos de "inversión en la comunidad"	[1] Suficientemente significativa 84,6% \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 45,5 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 45,5 \% + 42,4 \% = 87,9 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e13	Voluntariado y solidaridad	[1] Suficientemente significativa 82,1 % \geq 80% Sí se cumple [2] Respaldo mayoritario sólido (OMU) $x_j/X = 46,9 \% \geq 40\%$ Sí se cumple (OMU) $x_j/X + (OU)x_i/X = 46,9 \% + 34,4 \% = 81,3 \% \geq 70\%$ Sí se cumple	El cumplimiento de las condiciones establecidas lleva a la conclusión de que en el Informe de RSC de las entidades bancarias debería aparecer necesariamente información sobre esta cuestión	Se acepta H ₂
13e14	Otras (especificar)	Pregunta no suficientemente significativa	Sin incidencia a efecto de conclusiones	N.A.