CAIXABANK
Grupo La Caixa

1. Datos generales:

CaixaBank y sus sociedades dependientes integran el Grupo CaixaBank. La entidad es el banco a través del cual la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa) ejerce su actividad como entidad de crédito de forma indirecta. La Caixa es el accionista mayoritario de CaixaBank, con una participación del 72,76% a 31 de diciembre de 2012.

CaixaBank es la sociedad surgida del proceso de transformación de Criteria CaixaCorp con motivo de la reorganización de las actividades del Grupo La Caixa que culminó con la inscripción de CaixaBank en el Registro de Bancos y Banqueros del Banco de España el 30 de junio de 2011.

Productos/servicios

Caixabank ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

- Banca minorista
- Banca de empresas
- Banca personal
- Banco privada
- Seguros
- Fondos de pensiones
- Fondos de inversión

Alcance geográfico

Caixabank opera o tiene presencia en los siguientes países:

España, Portugal, Francia, Reino Unido, Alemania, Austria, Luxemburgo, Polonia, Rumanía, Italia, Egipto, Marruecos, Angola, Turquía, Emiratos Árabes, India, China, Singapur, México y Chile

Caixabank tiene participaciones en varias entidades financieras de otros países.

- Banco BPI. Caixabank controla el 46.2% de este banco. BPI es un grupo financiero universal, focalizado en el área de banca comercial dirigida a empresas, instituciones y particulares. Desarrolla su actividad principalmente en Portugal, donde se sitúa como el tercer grupo financiero privado portugués por volumen de negocio, y en Angola, aunque tiene también presencia en Mozambique y Sudáfrica.

- Boursorama. Caixabank controla el 20,7% del capital de este sociedad. Boursorama perteneciente al Grupo Société Générale, el principal accionista con un 56% de participación. La entidad desarrolla su actividad en cuatro países. En Francia es líder de mercado en la distribución de información financiera a través de Internet, así como una entidad destacada en banca online. En el Reino Unido y España opera como broker online.

Asimismo, y desde 2009, Boursorama desarrolla la banca online en España a través de SelfBank (en *joint venture* con CaixaBank) y en Alemania, mediante On Vista Bank.

- Grupo Financiero Inbursa. Caixabank controla el 20% del capital de esta sociedad. Inbursa es un grupo financiero mexicano que ofrece servicios de banca minorista, gestión de activos y seguros. Es el primer grupo financiero de México por administración y custodia de activos, el sexto por activos totales y uno de los mejor posicionados en seguros y fondos de pensiones.

- Bank of East Asia (BEA). Caixabank tiene el 16,4% de esta sociedad. BEA es el primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros mejor posicionados en China. BEA ofrece a sus clientes de Hong Kong y China servicios de banca comercial y personal, así como de banca de empresas y de inversión. Atiende también a la comunidad china en el extranjero mediante operaciones en otros países del sureste asiático, América del Norte y el Reino Unido.

- Erste Group Bank. Caixabank es propietario del 9,9% de esta entidad austriaca. Erste Group Bank, que fue la primera caja de ahorros de Austria, en 1997 salió a bolsa con el objetivo de desarrollar el negocio de banca minorista en la Europa Central y del Este. Es el segundo grupo bancario austriaco. Además de Austria, está presente en la República Checa, Rumania, Eslovaquia, Hungría, Croacia, Serbia y Ucrania.

CaixaBank cuenta con sucursales operativas en Varsovia (Polonia), Bucarest (Rumania) y Casablanca (Marruecos). Estas oficinas ofrecen financiación y servicios financieros a empresas españolas con intereses y actividades en estos países, y también ofrecen servicios y financiación a aquellas empresas locales que tengan una relación comercial con España.

Cuenta con oficinas de representación en Italia (Milán), Gran Bretaña (Londres), Francia (París) y Alemania (Stuttgart y Fráncfort), que ofrecen asesoramiento a empresas multinacionales europeas con filial en España. Fuera de la Unión Europea, CaixaBank dispone también de oficinas de representación en China (Beijing y Shanghai), Turquía (Estambul), Singapur, Emiratos Árabes (Dubai), India (Delhi), Egipto (El Cairo) y Chile (Santiago de Chile), estas dos últimas inauguradas en 2012.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2012, Caixabank informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- Dow Jones Sustainability Index (DJSI.
- DJSI World
- DJSI STOXX
- FTSE Global
- FTSE Europe
- FTSE Ibex35
- Advanced Sustainable Performance Index (ASPI)

Normativa Internacional

Caixabank informa sobre su compromiso con el cumplimiento de normativa y estándares internacionales. Entre ellos menciona la Declaración Universal de Derechos Humanos y los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados/as

Estándares voluntarios

Caixabank informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas, el cual reconoce e impulsa principios en materia de derechos humanos, medio ambiente y derechos laborales.
- Principios de Ecuador, impulsados por la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial, con la finalidad de establecer criterios ambientales y sociales exigentes en la financiación de grandes proyectos de inversión.
- European Foundation of Quality Management.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe corporativo integrado de 2012	Incluye Informe de Gobierno Corporativo
Código ético de Caixabank	
Informe de gestión y cuentas anuales 2012	
Informe de gestión de La Caixa	
Declaración ambiental de Cosmocaixa	
Web de Caixabank	
Cuentas Anuales de La Caixa	
Informe de la Obra Social	
Memoria de Microbank	
Memoria BPI	

2. Tablas de resultados

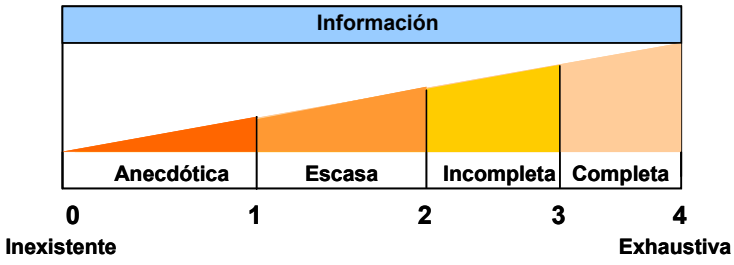
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2012
MEDIO AMBIENTE	0,86
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	1,20
COMUNIDAD	1,21
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,50
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,52
TOTAL EMPRESA	1,25

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,19
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,52

Tabla 3 - Grados de calidad en la información



3. Contexto general:

Caixabank es una entidad financiera que opera en 20 países de los cinco continentes a través de oficinas de representación, sucursales y de la participación accionarial en otras entidades financieras. Asimismo, tiene participaciones en multinacionales españolas, principalmente del sector de comunicaciones y energético, que operan a su vez en todo el mundo.

Aun cuando su presencia en muchos países es prácticamente testimonial al circunscribirse a oficinas de representación y sucursales con un reducido número de trabajadores, algunos de los países en los que desarrolla esta operativa presentan serios problemas en asuntos como medio ambiente, respeto de los derechos humanos o de los derechos laborales o con altos grados de corrupción.

Los datos que ofrecemos en esta parte del informe proceden de Maplecroft, una consultora internacional que se dedica al análisis de riesgos medioambientales y de otras índoles.

Caixabank tiene intereses en países en los que hay importantes problemas de conservación del medio ambiente o que son especialmente sensibles al cambio climático. Ese es el caso de Angola, que presenta riesgo extremo, o México, que presenta un riesgo alto según los estudios realizados por la consultora Maplecroft, mientras que Rumania o China presentan un riesgo medio. En estos países se hace necesario estar especialmente vigilantes en lo que se refiere a la financiación de operaciones que puedan tener un impacto negativo en el medio ambiente o que puedan suponer impactos para las poblaciones autóctonas.

Dentro de este apartado de riesgos medioambientales, hay que hacer mención aparte a las emisiones de CO_2. Caixabank cuenta con oficinas en países que emiten grandes cantidades de gases contaminantes a la atmósfera, como Polonia, Alemania, China o Turquía. Pese a que se tratan de oficinas de represetnación el mayor riesgo viene derivado de los Project finance que puedan realizar en estos países.

Hay un segundo apartado, el de los derechos laborales de los trabajadores y la libertad de asociación de los mismos, a destacar entre los riesgos a los que tiene que hacer frente Caixabank en el exterior. Esto ocurre de manera más notable en países como China, donde está presente a través de su inversión en el BEA, o Dubai, donde cuenta con una oficina de representación. En el caso de la entidad china, Caixabank debe estar muy vigilante y procurar hacer valer su posición como accionista de referencia para procurar que se respeten los derechos de los trabajadores.

Otro de los aspectos a los que hay que hacer mención es el de la corrupción y la transparencia. En este caso, Caixabank tiene presencia en países con riesgo extremo de corrupción, como es el caso de Angola. O con niveles muy altos, como México, China o Dubai. A este respecto, el banco necesita extremar las medidas de vigilancia para evitar que sus filiales sean utilizadas para evitar el blanqueo de ese dinero. En este capítulo es importante señalar el riesgo/país en lo que a la integridad de los negocios se refiere y la corrupción en el mismo. Caixabank tiene representación en países como India, Singapur o Angola donde el riesgo es extremo.

El respeto a los derechos humanos es otro de los indicadores a tener en cuenta en este capítulo. Caixabank trabaja en países con importantes problemas en lo que al respeto de los derechos humanos se refiere. Así, como ejemplo, China, Dubai o India presentan un riesgo extremo, mientras que México o Angola tienen un riesgo alto.

Por lo que se refiere a otros riesgos, como es el caso de la discriminación por cuestión de raza, religión o sexo, Dubai y India presentan riesgo extremo, mientras que en China o México hay riesgo alto de que se produzca este tipo de discriminación.

4. Análisis

A continuación procedemos a presentar las conclusiones del análisis realizado a Caixabank. Este año se ha optado por una mayor compartimentación de la información al objeto de facilitar a los propios grupos de interés del Observatorio de RSC la consulta de los datos que más les interesen. De este modo, la información se presenta atendiendo a las siguientes dimensiones

- Fiscalidad
- Medioambiente
- Protección de los derechos humanos
- Protección de los derechos de los trabajadores
- Impacto en la comunidad
- Corrupción
- Protección de los consumidores
- Gobierno corporativo

Fiscalidad

El pago de impuestos es uno de los elementos clave para conocer la aportación que hacen las empresas a los países en los que desarrollan su actividad. Caixabank no aporta información en el Informe Corporativo Integrado sobre los impuestos devengados ni en España ni en los países en los que tiene presencia, si bien es verdad que en muchos de ellos su actividad es pequeña. Solo aparece un cuadro general sobre el valor económico generado por el Grupo Caixabank. Para tener una aproximación real a la situación tributaria del banco es necesario consultar las Cuentas Anuales del banco.

Según la información aportada por Caixabank, la liquidación del Impuesto de Sociedades de 2012 fue negativa por algo más de 252 millones de euros, después de haber registrado un beneficio de 230 millones de euros.

El banco reseña que los ingresos y gastos del Grupo CaixaBank tributan, prácticamente en su totalidad, al tipo general del 30% en el Impuesto sobre Beneficios. Sin embargo, advierte que “hay determinados ingresos de importe relevante exentos de tributación para el Grupo porque ya han tributado en origen. Destacan los dividendos devengados de participadas y el resultado de las sociedades integradas por el método de la participación que se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias por su importe neto de impuestos”. A este respecto, Caixabank reseña que los ingresos devengados por estos dos conceptos reducen de modo significativo la base imponible del Impuesto sobre Beneficios del Grupo.

No obstante, no desglosa de forma clara cómo afectan los conceptos mencionados en el impuesto.

Sería deseable una mayor transparencia del banco a la hora de informar a los grupos de interés sobre todas las cuestiones relativas a sus compromisos con el fisco y al pago efectivo de impuestos, y que diera explicaciones sobre otras cuestiones que pueden resultar igualmente relevantes. Sobre este aspecto, Caixabank informa en el apartado de activos y pasivos fiscales de sus cuentas anuales de 2012 que, a 31 de diciembre de ese año, el banco tenía sujetos a inspección los cuatro últimos ejercicios respecto de los principales impuestos que le son de aplicación.

Durante el ejercicio 2011, la Inspección de Tributos inició la comprobación de La Caixa en relación con los ejercicios 2007 a 2009 para los principales impuestos aplicables. A fecha de cierre del ejercicio las actuaciones inspectoras todavía no han finalizado.

Asimismo, durante el ejercicio 2008, la Inspección de Tributos inició la comprobación de La Caixa en relación con los ejercicios 2004 a 2006 para los principales impuestos que le son aplicables. Las actuaciones de comprobación finalizaron en el ejercicio 2010 con la incoación de actas que corresponden en gran parte a diferencias temporarias derivadas de las divergencias entre las normas contables y las fiscales. Aunque una parte de estas actas se firmaron en disconformidad, CaixaBank tiene constituidas provisiones por 32,4 millones de euros de euros para la cobertura de los riesgos máximos que puedan derivarse. Adicionalmente, la entidad mantiene una provisión de 3,8 millones de euros para cubrir otros riesgos fiscales derivados de la citada inspección.

En la actualidad, las actas firmadas en disconformidad están pendientes de resolución por parte del Tribunal Económico-Administrativo Central.

Por otra parte, y como consecuencia de la fusión con Banca Cívica y las cajas que previamente habían aportado su patrimonio afecto a la actividad financiera de Banca Cívica, Caixabank tiene que hacer frente a las actuaciones puestas en marcha por la Inspección Tributaria a estas cajas de ahorros.

Caixabank también hace referencia a los activos y pasivos fiscales diferidos, los cuales, contando la aportación de Banca Cívica, ascendían a 31 de diciembre de 2012 a 6.925 millones de euros diseminados en diferentes partidas que quedan consignadas en el siguiente cuadro:

Activos fiscales diferidos
(Miles de euros)

	31.12.2012 (1)	31.12.2011
Aportaciones a planes de pensiones **(Nota 24)**	88.688	90.792
Provisión para insolvencias (2)	1.821.116	694.101
Fondos para compromisos por prejubilaciones **(Nota 24)**	282.080	132.179
Provisión de inmuebles adjudicados	188.767	51.327
Comisiones de apertura de inversiones crediticias	17.580	15.785
Activos fiscales por ajustes de valoración al patrimonio neto	15.606	35.933
Bases imponibles negativas	1.644.158	
Deducciones pendientes de aplicación	1.250.818	656.670
Otros activos fiscales diferidos surgidos en combinaciones de negocio del ejercicio	759.816	
Otros (3)	856.762	585.604
Total	**6.925.390**	**2.262.391**

(1) El ejercicio 2012 incluye los activos fiscales diferidos provenientes de la fusión con Banca Cívica y los originados por los ajustes a valor razonable de activos y pasivos efectuados a raíz de la fusión (véase el apartado «Impuestos repercutidos en el patrimonio neto» de esta misma Nota).

(2) Básicamente provisiones genéricas, subestándar y específicas
(3) Incluye, entre otros, los activos fiscales diferidos procedentes de pérdidas por deterioro de participaciones en consolidación fiscal y los correspondientes a los distintos fondos de provisión constituïdos.

Dado que casi la totalidad del negocio de Caixabank se realiza en España, su presencia internacional se circunscribe a las oficinas de representación y sucursales del banco en varios países del mundo. Esto hace que su presencia en paraísos fiscales sea prácticamente nula.

Según los datos recogidos en las cuentas anuales, Caixabank tiene dos sociedades domiciliadas en Luxemburgo, una dedicada a la promoción inmobiliaria y otra a las participaciones en España de deuda mezanine.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Apia Real State SARL	Luxemburgo	promoción inmobiliaria
Oquendo (sca) Sicar	Luxemburgo	Participaciones en España de deuda mezzanine

Con respecto a su vinculación y/o presencia en territorios Off Shore (paraísos fiscales), afirma en el artículo 13 del Reglamento del Consejo de Administración que la Comisión de Auditoría y Control debe informar al Consejo sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones y/operaciones de análoga naturaleza que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de la sociedad o del Grupo al que pertenece.

El banco no informa sobre los procesos de toma de decisión en esta materia acontecidos durante el ejercicio 2012, ni en cómo influye en las políticas fiscales y el desarrollo de marcos de transparencia en aquellas empresas participadas que operan a través de estos territorios y que están dentro de la esfera de influencia de Caixabank. Este es un aspecto que puede ser significativo si se tiene en cuenta que, aunque la presencia de Caixabank en paraísos fiscales no es importante, no ocurre lo mismo con todas las entidades financieras en las que tiene participación.

Este es el caso del BPI portugués, de cuyo capital la entidad española posee el 46%. Según la memoria de la entidad lusa, BPI tiene subsidiarias en Islas Caimán, Luxemburgo o Suiza.

At 31 December 2012 the BPI Group was made up of the following companies:

	Head Office	Share-holders' equity	Total assets	Net income (loss) for the year	Direct partici-pation	Effective partici-pation	Consolidation / Recognition method
Banks							
Banco BPI, S.A.	Portugal	1 131 153	44 461 403	177 478			
Banco Português de Investimento, S.A.	Portugal	66 910	2 409 204	6 291	100.00%	100.00%	Full consolid.
Banco Comercial e de Investimentos, S.A.R.L.	Mozambique	129 641	1 771 643	32 145	29.70%	30.00%	Equity Method
Banco de Fomento Angola, S.A.	Angola	588 534	6 023 612	165 979	50.08%	50.10%	Full consolid.
Banco BPI Cayman, Ltd.	Cayman Islands	156 245	211 728	1 440		100.00%	Full consolid.
Specialised loan companies							
BPI Locação de Equipamentos, Lda.	Portugal	6 159	6 585	1 692	100.00%	100.00%	Full consolid.
Asset management companies and dealers							
BPI Dealer – Sociedade Financeira de Corretagem (Moçambique), S.A.R.L.	Mozambique	(540)	467	(615)	13.50%	92.65%	Full consolid.
BPI Gestão de Activos – Gestão de Fundos de Investimento Mobiliários, S.A	Portugal	18 996	32 728	8 455	100.00%	100.00%	Full consolid.
BPI – Global Investment Fund Management Company, S.A.	Luxembourg	775	1 424	310	100.00%	100.00%	Full consolid.
BPI (Suisse), S.A.	Switzerland	5 025	6 682	2 080		99.90%	Full consolid.
BPI Alternative Fund: Iberian Equities Long / Short Fund	Portugal	57 177	73 883	3 129		86.23%	Full consolid.
Venture capital companies							
BPI Private Equity – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Portugal	26 994	30 426	373	100.00%	100.00%	Full consolid.
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Portugal	1 042	2 249	584		49.00%	Equity Method
Insurance companies							
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.	Portugal	200 037	3 007 278	29 146	100.00%	100.00%	Full consolid.
Cosec – Companhia de Seguros de Crédito, S.A.	Portugal	49 188	105 843	5 001	50.00%	50.00%	Equity Method
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.	Portugal	230 437	1 150 164	23 728	35.00%	35.00%	Equity Method
Others							
BPI Capital Finance Ltd.[1]	Cayman Islands	53 560	53 567	1 272	100.00%	100.00%	Full consolid.
BPI Capital Africa (Proprietary) Limited	South Africa	(978)	978	(1 904)		100.00%	Full consolid.
BPI, Inc.	U.S.A.	1 096	4 151	7	100.00%	100.00%	Full consolid.
BPI Madeira, SGPS, Unipessoal, S.A.	Portugal	152 869	154 728	31	100.00%	100.00%	Full consolid.
Finangeste – Empresa Financeira de Gestão e Desenvolvimento, S.A.	Portugal	81 020	84 841	133	32.78%	32.78%	Equity Method
Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Portugal	84 566	305 060	11 255	20.65%	21.01%	Equity Method

Note: Unless otherwise indicated, all amounts are as of 31 December 2012 (accounting balances before consolidation adjustments).
The financial statements of subsidiaries, associates and jointly controlled entities are pending approval by the respective governing bodies. However, the Board of Directors of Banco BPI believes that there will be no changes with significant impact on the consolidated income of the Bank.
1) Share capital is made up of 5 000 ordinary shares of 1 euro each, and 53 427 000 non-voting preference shares of 1 euro each. The BPI Group's effective participation corresponds to 0.009% considering the preference shares.

El aspecto fiscal es muy importante para conocer la aportación al desarrollo de los países en los que están operando sus empresas participadas. Es imprescindible informar transparentemente, con datos e información relevante, sobre la estrategia y comportamiento fiscal por país, en especial si se está operando en territorios considerados como paraísos fiscales. En este sentido sería un ejercicio de transparencia, más en el contexto de crisis actual, desglosar la información impositiva (tasa efectiva y exenciones desglosadas) por países, relacionada con las operaciones y beneficios obtenidos. La presencia de compañías en paraísos fiscales, aunque no es ilegal, puede perjudicar la imagen de la entidad entre diversos grupos de interés, sobre todo teniendo en cuenta que no se explica el porqué de la actividad en estas plazas ni las actividades que se desarrollan en las mismas.

Medioambiente

Caixabank asegura que desarrolla su actividad teniendo en cuenta la protección del entorno y procura conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que necesita, según los estándares de la certificación ISO 14001 y el reglamento europeo EMAS 1221/2009. La entidad es signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y está adherida a los Principios de Ecuador. Además, es firmante de la iniciativa *Carbon*

Disclosure Projet , sin embargo en los documentos analizados no se ha encontrado información sobre la posición de la empresa en el ranking elaborado por esta institución.

El banco sostiene que su actividad no es agresiva con el entorno, a pesar de lo cual se compromete a mejorar sus prácticas medioambientales usando, "siempre y cuando sea posible y económicamente viable" las técnicas más idóneas y a integrar los aspectos medioambientales en la actividad financiera de la entidad.

Caixabank basa su compromiso medioambiental en una serie de puntos que no aparecen en su Memoria RSC, aunque pueden ser consultados en la propia web del banco[1055]. La gestión, supervisión y coordinación de la política medioambiental del banco está en manos de un Comité medioambiental.

Del análisis realizado a la Memoria de Caixabank no se pueden deducir claramente ni los objetivos de reducción en la emisión de materiales contaminantes o en el consumo de energía. En la Memoria aparecen una serie de datos que podrían calificarse de deslavazados. Existe un documento, *Declaración ambiental de los servicios centrales de Barcelona y el desarrollo de productos y servicios financieros 2012*, en el que sí se ofrecen datos pormenorizados de consumos de energía y de materiales, el problema es que básicamente se refiere a los servicios centrales de Barcelona. También presenta una serie de objetivos para 2013, pero no queda claro si los mismos se refieren a los servicios centrales de Barcelona o al conjunto del banco y sus filiales.

Por todo lo expuesto se hace imposible conocer, valorar y comparar los avances o retrocesos que ha experimentado Caixabank en su política medioambiental. Entendemos que sería necesario que esta información se hiciera extensiva a todo el Grupo.

Entre los datos generales que aporta Caixabank manifiesta que ha reducido el consumo de papel por empleado un 1,8% en su red territorial. En este sentido, destaca que el 99% del papel que utiliza es reciclado.

Por otra parte, el banco informa que, con el objeto de extender el compromiso medioambiental a su entorno, lleva a cabo diversas campañas de sensibilización entre la plantilla, los clientes y los proveedores. Por lo que respecta a los primeros, Caixabank ha renovado en 2012 el Manual de buenas prácticas actualizando su contenido con las actividades llevadas a cabo en las oficinas de la red territorial.

En el ámbito de su clientela y público en general, ha puesto a su disposición un espacio, EcoCaixa, desde el que aporta una serie de consejos para mejorar su eficiencia ambiental, así como información sobre algunas de las iniciativas desarrolladas por el propio banco, como el servicio de correspondencia online o los ecopréstamos. Con respecto a estos productos, el banco afirma haber ampliado su oferta comercial de los mismos y que, a través de Microbank, ha puesto a disposición de los clientes una serie de Ecomicrocréditos. En todos los casos estos productos van dirigidos a la compra de vehículos y electrodomésticos eficientes y se pueden hacer extensivos a empresas.

Caixabank informa que en 2012 se han aprobado 460 ecomicrocréditos para familias con un montante total de 1,35 millones de euros. Para conocer las condiciones para conceder estos créditos hay que ir a la página web de Microbank, donde aparecen más o menos

[1055] http://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/medioambiente/eficienciaambiental_es.html

detalladas todas las condiciones y ventajas de los mismos excepto el tipo de interés, aspecto sobre el que, a pesar de ser importante, solo se dice que cuenta con un interés fijo durante la vida del crédito y que estos intereses se conceden en condiciones preferentes.

Por lo que respecta a los proveedores, CaixaBank, sus empresas filiales y el resto de empresas del Grupo La Caixa, incluyen en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Caixabank solicita a los potenciales proveedores que indiquen en la documentación que aporten si disponen o no de alguna certificación ambiental. El banco cuenta con una base de datos con aquellos proveedores que disponen de ella, para volúmenes de negocio superior a 200.000 euros anuales. Asimismo, y para los proveedores en general, utiliza los que denomina cuestionarios del Manual de Compra Verde así como un cuestionario específico para los artículos de tinta (cartuchos y similares). Los propios proveedores informan de la sostenibilidad de sus procesos de fabricación, certificaciones, reciclaje y materiales, entre otros temas.

Sin embargo, en el Informe Corporativo Integrado explica que PromoCaixa, filial que gestiona el material promocional trabaja con proveedores que fabrican productos exclusivos para Caixabank en China, un país que cuenta con mano de obra barata y con riesgos elevados de no ser respetados los derechos laborales de los trabajadores, además de tener carencias importantes en el respeto del medio ambiente. El banco informa que el año pasado realizó cinco auditorías a estos proveedores y que en cuatro de ellas se detectaron anomalías que fueron rectificadas a posteriori. En la Memoria de RSC de Promocaixa[1056], pero no en la de Caixabank, se explica que se ha solicitado al proveedor mejoras para adaptarse a los requisitos de la entidad en aspectos laborales, medioambientales y de prevención de riesgos y que las mejoras solicitadas han sido adaptadas. En este documento, Promocaixa explica que "porcentualmente sobre el total de proveedores del 2012, los auditados representan el 3% (en el 2011 fue el 8%), que traducido sobre el volumen total de compras del ejercicio supone el 3% (en el 2011 fue el 6%) A todas luces, el porcentaje de proveedores auditados es escaso.

Caixabank informa que financia proyectos respetuosos con el entorno que contribuyan a alcanzar una mayor eficiencia energética. A este respecto, el banco ha participado en 2012 en siete operaciones relacionadas con energías renovables por un importe de 611,3 millones de euros. La aportación de Caixabank en estos proyectos ha sido de 191 millones de euros. En 2011, el banco participó en operaciones por un importe global de 4.497,6 millones de euros. La entidad explica que esta reducción se ha producido por la situación económica y el estancamiento del sector de las renovables en España.

Protección de los derechos humanos

Caixabank recoge en su Código Ético que suscribe en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así

[1056] Memoria de RSC de Promocaixa: http://www.promocaixa.es/style%20library/PromoCaixa/PDF/Memoria_RSC_2012_es.pdf

como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También afirma que asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados/as.

Por lo que respecta al compromiso para abolir la esclavitud infantil o la abolición del trabajo forzoso u obligatorio, Caixabank manifiesta que, dado su ámbito de actuación, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo. Sin embargo, tenemos que remitirnos de nuevo a la información facilitada por el propio banco y a la que se ha hecho alusión en el apartado de Medioambiente sobre las anomalías detectadas por el propio Caixabank en las auditorías realizadas en China a proveedores que fabrican productos promocionales, lo que sí demuestra que alguna de sus empresas filiales sí actúan en países de riesgo. No se ha encontrado información sobre cómo se gestionan desde el banco los aspectos relacionados con los derechos humanos en su cadena de suministro.

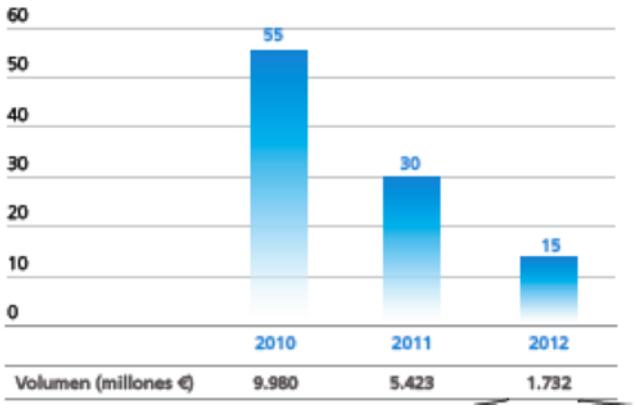
Por otra parte, hay que señalar que Caixabank participa en proyectos relacionados con la financiación de inversiones, tanto en España como en el resto del mundo, de manera que puede hacer frente a operaciones de riesgo, dado que cabría la posibilidad de que en el desarrollo de alguna de estas inversiones se pudieran dar los factores anteriormente señalados.

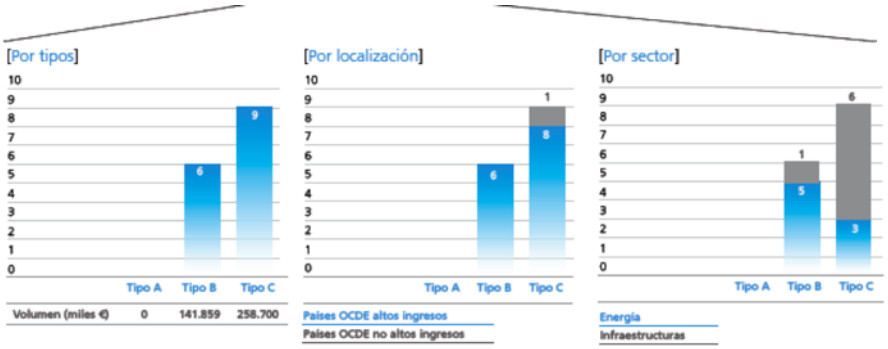
Caixabank se ha adherido a los Principios de Ecuador, por lo que ha adquirido el compromiso de que todos los proyectos de financiación importantes cuenten con una evaluación social y medioambiental positiva. El banco asegura que aplica un procedimiento para la evaluación social y ambiental de las operaciones sindicadas con una inversión global superior a los siete millones de euros.

Según este procedimiento, en el caso de los proyectos que potencialmente pueden tener riesgos elevados, los de las categorías A y B según los Principios de Ecuador, el banco establece un plan de acción que ayude a prevenirlos, mitigarlos y establecer acciones correctivas. Para el caso de los proyectos que, según los criterios aplicados por Caixabank, no se puede aplicar un plan de acción porque sus riesgos potenciales son elevados e irreversibles, el banco rechaza su participación en el proyecto de financiación. El banco no da información sobre los criterios señalados.

Caixabank informa que a lo largo de 2012 ha financiado 15 proyectos, cuya inversión total fue superior a 1.700 millones de euros. En estos, la entidad ha asegurado 426 millones de euros y participado con 401 millones de euros. De los 15 proyectos, seis se categorizaron como de tipo B y nueve de tipo C. Desde 2011 el banco ha financiado 36 operaciones, con un importe global superior a 7.885 millones de euros, en los que CaixaBank participó con más de 686 millones de euros. Todas las operaciones fueron clasificadas como C.

[Operaciones de *Project finance* sujetas a Principios de Ecuador]





En cuanto a las políticas de no discriminación, Caixabank le dedica un apartado en su Código ético, en el que de manera general explica que prohíbe "toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado en base al género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los empleados, directivos o miembros del órgano de administración, como a los accionistas, clientes, potenciales clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la entidad". Además, en el citado documento asegura su respeto por las culturas locales de las comunidades y países donde opera. No obstante, el banco no aporta información sobre los mecanismos que pone en práctica para asegurar este compromiso ni informa sobre denuncias en este sentido.

En el análisis realizado a la Memoria no es posible conocer qué criterios utiliza el banco en su proceso de catalogación de proyectos de financiación ni cuántos han sido rechazados. Asimismo, tampoco se hace referencia al criterio que se sigue en el caso de las operaciones sindicadas por importe inferior a siete millones de euros, cantidad que el propio banco señala como tope para realizar una evaluación ambiental y social de las operaciones.

Protección de los derechos de los trabajadores

Caixabank contaba en 2012 con 30.442 empleados frente a los 24.915 que tenía un año antes. Si se tiene en cuenta todo el grupo, el número total de trabajadores asciende a 32.337. En este incremento tiene mucho que ver la fusión el año pasado con Banca Cívica, entidad que ha aportado al Grupo Caixabank 6.184 personas.

A tenor de lo expuesto por el banco en el Informe Corporativo Integrado, el 99,93% de su plantilla tiene contrato fijo o indefinido, porcentaje que asciende al 99,74% en el caso de contratos fijos o indefinidos a tiempo completo.

El sistema de remuneración en CaixaBank se basa en un modelo que combina la retribución fija y la variable, esta última establecida en función del nivel profesional, las tareas desarrolladas y la implicación y el compromiso en la consecución de los retos individuales y la contribución a los objetivos del equipo.

El banco no expresa un compromiso explícito con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados. Caixabank asegura que el número de veces que el salario inicial de la entidad supera el salario mínimo legal es 2,2, lo que supone una retribución inicial de 1.420 euros, según el Salario Mínimo Interprofesional de 2013. Añade que el principal país de operaciones de CaixaBank es España y sólo cuenta con 60 empleados (0,01% de la plantilla) que trabajan en el extranjero. Todos los empleados, con independencia de su destino geográfico, cuentan con retribuciones superiores al mínimo legal establecido en cada país, no en España, lo que no asegura, a tenor de la información facilitada, que los trabajadores que pudieran estar destinados en otros países en los que el salario mínimo es inferior al español no salgan perjudicados.

El banco no aporta tablas en las que se especifiquen las categorías salariales de sus empleados desgranadas por puesto en el organigrama, ocupación o sexo, por lo que sería deseable que en futuros informes aportase esta información.

Por lo que se refiere a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, Caixabank asegura que trabaja por "aumentar la presencia de la mujer en puestos de mayor responsabilidad a partir de una estricta aplicación del concepto de igualdad de oportunidades, que identifique y desarrolle el talento profesional". En el Informe Corporativo Integrado explica que los diferentes programas de gestión del talento y cobertura de vacantes desarrollados en 2012 mejoran la representatividad femenina en las funciones de dirección de área de negocio (25,3%, +3,8 puntos respecto a 2011) y de dirección de oficina grande (19,9%, +2,2 puntos), fuentes de acceso a puestos de alta dirección. Aun cuando es evidente que el banco está experimentando mejoras en este aspecto y que el plan desarrollado por el banco está funcionando, cabe señalar que, según la propia información aportada por Caixabank, solo la cuarta parte de las mujeres ocupan puestos de dirección de área de negocio y una quinta parte la dirección de oficina grande. Dado que no aporta más datos que los arriba expuestos es imposible colegir qué influencia estaría teniendo esta política en el acceso de las mujeres a puestos de alta dirección.

La entidad financiera informa que los profesionales de su plantilla son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. El principio general sería que, a igual categoría y antigüedad, igual salario entre hombres y

mujeres. No obstante, Caixabank explica que, aunque cada vez se tiende más a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género.

El hecho de que la antigüedad media de los hombres sea de 16 años y de las mujeres, de 13, tiene como consecuencia que haya en ocasiones importantes diferencias salariales por género. En consecuencia, el ratio de remuneración total hombres versus mujeres es, a nivel directivo, del 102%; a nivel intermedio, del 120% y, para el resto de empleados, del 131%. En cambio, si atendemos a la ratio de remuneración total de hombres versus mujeres para empleados menores a 30 años, ésta es 99%.

No es posible valorar estos datos tras la revisión del Informe Corporativo Integrado. El documento no desgrana la presencia de mujeres en la plantilla del banco por categorías profesionales y no se puede saber qué porcentaje de mujeres se ven afectadas por las diferencias salariales en cada una de ellas, sobre todo en la categoría de "resto de empleados" en los que las diferencias salariales son mayores.

CaixaBank cuenta desde 2010 con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual, Laboral y por razón de Género, con un servicio de atención telefónica gratuito y un buzón de correo electrónico. Dos mediadoras externas y una abogada gestionan los casos en primera instancia, facilitando la orientación oportuna en cada caso.

El banco comunica que en 2012 se han realizado, a través de estas gestoras independientes, cinco intervenciones, cuatro relacionadas con acoso laboral y una con acoso sexual. Finalmente dos de estas actuaciones no han tenido continuidad. De los tres casos que han seguido adelante, en dos ocasiones parten de denuncias formales y la otra de una denuncia anónima. Caixabank explica, asimismo, que las gestoras han realizado informes de las dos denuncias formales con el resultado de una propuesta de inicio de expediente informativo y una propuesta de recomendación de medidas de mejora de entendimiento.

En líneas generales, se puede decir que la información facilitada por Caixabank es escas, ya que no se explica qué curso se ha dado a la denuncia anónima, a qué casos concretos se les ha abierto un expediente informativo, el grado de confidencialidad del canal de denuncias, y la evolución del número de casos en los últimos años. A este respecto, el banco solo aporta que se ha producido un descenso en el número de casos en relación a años anteriores. Entendemos que esta falta de información es preocupante porque, aunque el número de denuncias –cinco- con respecto al total de la plantilla es insignificante en términos porcentuales, tanto el acoso laboral como el acoso sexual están tipificados como delito en el Código Penal.

Según el Código Ético de la entidad, CaixaBank asume como valor fundamental de su actuación el respeto a la persona y su dignidad, y suscribe en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También asume y respeta la

Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados/as.

Sin embargo, Caixabank tiene participaciones en entidades financieras que tienen su sede o intereses en países en los que existe riesgo de que no se respeten los derechos de los trabajadores, como es el caso del BEA en China o el BPI portugués, que tiene negocios en Angola y Mozambique. No queda claro si los representantes de Caixabank en el Consejo de Administración de estos bancos utilizan su posición para procurar que se respeten los derechos de los trabajadores.

Caixabank afirma que apuesta "por el diálogo constructivo y por el trabajo conjunto con los distintos sindicatos para intercambiar opiniones y favorecer la mejora en las condiciones laborales de sus empleados". Esto se plasma en la participación de los representantes de los trabajadores en distintos órganos de gobierno del grupo, como la Asamblea General de La Caixa, no de Caixabank, Consejo de Administración, Patronato de la Fundación La Caixa y una serie de comisiones paritarias.

La entidad financiera informa que es una prioridad garantizar la seguridad y salud laboral de sus empleados con independencia de su lugar de trabajo. CaixaBank cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral donde están representados el 100% de los empleados. El banco no informa de cuántas veces se reúnen estos comités ni de las medidas adoptadas por los mismos durante el año para mejorar la seguridad en el trabajo, salvo alguna acción concreta.

Sí da información sobre los cursos impartidos a la plantilla en materia de riesgos laborales, seguridad vial y riesgo de atracos. Además, según se recoge en el Informe Corporativo Integrado, Caixabank pone a disposición de sus empleados a través de la intranet corporativa una serie de cursos sobre salud laboral. En total, 14.194 personas han recibido formación en prevención de riesgos laborales en 2012, frente a los casi 25.000 del año anterior. No se explica el porqué de este descenso.

Según la información aportada por Caixabank, la tasa de absentismo del banco es del 5,1%, un 2,17% por enfermedad común (0,74 hombres y 1,43% mujeres) y un 0,06% por accidentes (0,03% tanto para hombres como para mujeres). A este respecto, la plantilla de CaixaBank ha sufrido en 2012 un total de 340 accidentes (1,2% de los empleados). En el informe facilita un cuadro en el que se desglosa el absentismo por accidentes y por enfermedades profesionales por región y por sexo. Sin embargo, no informa sobre el personal subcontratado de cuya seguridad es responsable CaixaBank.

Impacto en la comunidad

Caixabank informa que su contribución directa al PIB español ha sido del 0,60% del total, mientras que la suma de las contribuciones directa e indirecta ha sido del 0,80%. Los datos relativos al valor económico generado y distribuido se han obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes. El banco asegura que el desglose por país no es relevante al desarrollarse la inmensa mayoría de sus operaciones en España. Además, afirma que la entidad financiera ha devengado sus impuestos en España.

Caixabank declara que "no existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos". Asimismo, no hace referencia en ningún momento al impacto que tiene su actividad en los países en los que desarrolla la misma, aunque sí habla de algunos proyectos para ayudar a personas en riesgos de exclusión y otros colectivos. En este contexto, tras el estudio realizado por este Observatorio tampoco ha sido posible recabar información relacionada con la identificación de riesgos negativos en la comunidad y menos aún sobre las medidas que deberían ser adoptadas para contrarrestar los mismos. En líneas generales, el Informe Corporativo Integrado centra su información en aspectos positivos y en la Obra Social desarrollada a través de La Caixa.

En el ámbito de los proveedores, asegura que en 2012 ha presentado un volumen de compras de bienes y servicios de 908 millones de euros, pagados a través de 397.229 facturas. El nivel de cumplimiento de las condiciones de pago de las mismas fue, según el banco, del 93,28%, con un plazo medio establecido de 28 días, dentro del plazo máximo legal. CaixaBank define a los proveedores locales como aquellos cuya base de operaciones es España y señala que el 99,9% del volumen de facturación corresponde a estos proveedores. La entidad cuenta con mesas de compras transparentes que garantizan la igualdad de oportunidades en la contratación y el 32,18% de las compras se hacen a través de subasta pública. No consta qué mecanismos pone en marcha el banco para asegurar la igualdad de oportunidades señalada.

CaixaBank declara su apuesta por un ejercicio del negocio bancario basado en los valores de liderazgo, confianza y compromiso social. En este contexto, resalta su contribución a la Obra Social del Grupo La Caixa, con la que colabora también en la difusión y aplicación de sus programas.

Antes de reseñar algunas de las actuaciones del banco que han podido tener un impacto en la sociedad es necesario destacar que buena parte de las iniciativas desarrolladas por Caixabank se han llevado a cabo a través de la Obra Social de La Caixa y no directamente por el propio Caixabank. El banco informa que tiene un programa de acción directa y que contribuye a la Obra Social de la Caixa, principal accionista de la entidad. La dotación de la Obra Social de La Caixa procede de las reservas de La Caixa y de sus ingresos por dividendos procedentes de Caixabank y de Criteria CaixaCorp.

La Obra Social asegura en su memoria de actividades de 2012 que son prioritarias las acciones para promocionar el empleo, el aprovechamiento y la creación de nuevas oportunidades laborales y el fomento del emprendimiento. También se pone especial acento en crear las condiciones para garantizar el acceso a una vivienda digna, especialmente para colectivos que tienen más dificultades añadidas a la hora de hacer frente a esta necesidad como son los jóvenes, las personas mayores y las familias con rentas modestas. Además, declara que es central la lucha contra la exclusión social de las personas que viven en situaciones de pobreza, con especial atención a la población infantil.

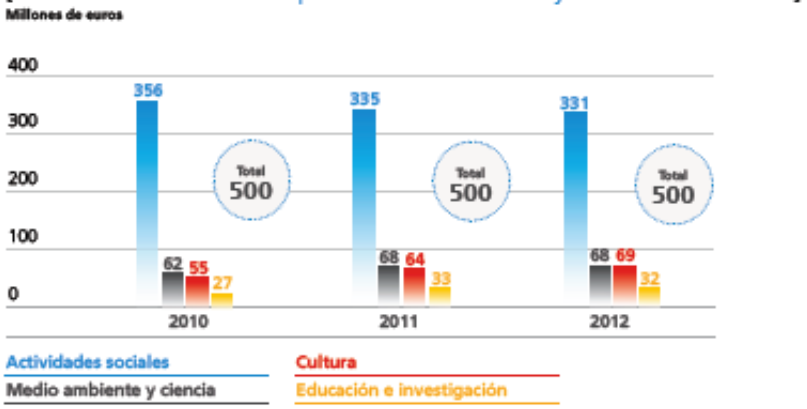
El presupuesto con el que contaba Obra Social La Caixa para 2012 era de 500 millones de euros. Sin embargo, según las cuentas facilitadas por la propia Obra Social, finalmente solo se han liquidado 361 millones de euros, sin que exista explicación de por qué no se ha consumido todo el presupuesto habida cuenta de lo ambicioso de su programa de ayudas y de las necesidades objetivas de los colectivos beneficiarios de sus programas.

Liquidación del presupuesto de la Obra Social del ejercicio 2012

PROGRAMAS	EN MILES DE EUROS
Programas sociales	233.464
Programas medio ambiente y ciencia	42.780
Programas culturales	52.620
Programas educativos e investigación	32.151
Total	**361.015**

POR NATURALEZA	EN MILES DE EUROS
Inversión en inmovilizado	26.032
Gastos de mantenimiento de programas	334.983
Total	**361.015**

[Obra Social: un firme compromiso acorde a retos y necesidades sociales]



Entre los programas que Caixabank más destaca en su Informe Corporativo Integrado, y que realiza a través de la Obra Social, está Incorpora, que tiene por objeto la inserción en el mundo laboral de personas con dificultades especiales para acceder a un empleo y en riesgo de exclusión social. Desde el año 2006, y con la colaboración de 22.036 empresas, se han logrado 53.133 inserciones entre parados de larga duración, personas con alguna discapacidad, inmigrantes, jóvenes con dificultades para acceder a su primer trabajo o víctimas de la violencia de género. Dado que el banco se limita a facilitar la evolución del programa desde 2006 es imposible determinar cómo ha evolucionado el mismo en los últimos años y si se ha visto afectado negativamente por el entorno de reducción de beneficios de Caixabank.

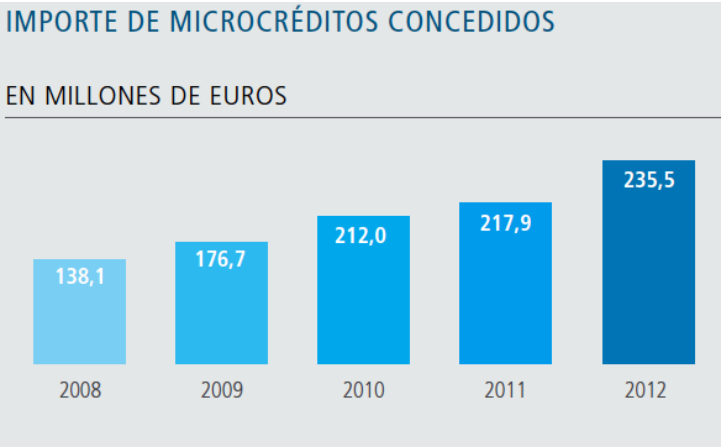
Otro de los que sería uno de los programas estrella desarrollados a través de la Obra Social es Vivienda Asequible, que tiene la finalidad de facilitar el acceso a la vivienda a jóvenes, gente mayor y familias. Caixabank desvela que en 2012 se alquilaron 3.200 viviendas, pero no da cuenta de la evolución de este programa desde que se creó en 2005.

También en el ámbito de la ayuda a la vivienda, la Obra Social cuenta con el plan de Alquiler Solidario, que tiene 2.200 viviendas en toda España. El objetivo de este plan es facilitar una vivienda a los que han sufrido merma en sus ingresos a raíz de la crisis. Estas viviendas cuentan con un alquiler subvencionado por la Obra Social de La Caixa. Como en el caso anterior, tras el análisis realizado no se ha podido encontrar datos sobre la evolución del plan ni sobre los criterios que tienen que cumplir los beneficiarios del mismo para acceder a una vivienda.

CaixaBank, a través de MicroBank, su banco social, ofrece productos y servicios para colectivos en riesgo de exclusión financiera. Uno de los objetivos de Microbank es favorecer el acceso al mercado financiero de las personas y los colectivos que, por sus características, quedan al margen de los circuitos habituales. MicroBank se dirige por un lado a personas con recursos económicos limitados y, por otro, a colectivos vulnerables. Entre los objetivos declarados por Caixabank están fomentar la actividad productiva y la creación de ocupación y ayudar a mejorar el bienestar personal y familiar.

Según el Informe Anual Corporativo de Microbank, la entidad concedió el año pasado 235,5 millones de euros en microcréditos a familias y emprendedores, lo que supone la financiación de 40.784 proyectos. En la información incluida en el citado documento se hace una enumeración de los diferentes productos de activo que ofrece el banco, así como las condiciones que deben cumplir los demandantes de los mismos para que les sean concedidos.

El banco no hace referencia a los tipos de interés que gravan estos créditos, los gastos de apertura de los mismos, a si su concesión lleva acarreada la obligatoriedad de que los beneficiarios tengan que contratar otros servicios de Caixabank. Sin embargo, llama la atención la diferencia que hay entre el crecimiento del importe de los microcréditos concedidos en comparación con 2011 y el incremento en el margen de intereses entre los dos ejercicios. Como se ha consignado, el volumen de microcréditos concedidos en 2012 es de 235,5 millones de euros frente a los 217,9 millones de 2011, lo que representa un crecimiento del 8%. El margen de intereses de Microbank en 2012 fue de 36,25 millones de euros, frente a los 31,42 millones del año anterior. En este caso, el incremento es del 15,3%.



En miles de euros

	2012	2011	2010	2009
Cuenta de resultados				
MARGEN DE INTERESES	36.255	31.428	25.147	17.633
MARGEN BRUTO	46.573	40.234	34.670	27.260
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	**22.681**	**20.004**	**15.486**	**9.369**
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS	**22.681**	**20.004**	**15.486**	**9.369**
BENEFICIO NETO	15.877	13.943	10.777	6.613

Caixabank declara que trabaja para asegurar la máxima transparencia en la relación con sus grupos de interés. Según lo expuesto en el Informe Corporativo Integrado, trata de acercar al máximo la entidad a todos los colectivos interesados, ofreciéndoles información relevante en todo momento que pueda hacer referencia tanto a los resultados, la gestión y la estrategia corporativa, como a cualquier otra cuestión de su interés. Con este fin, y de acuerdo a la norma AA1000, la entidad dispone de diferentes canales de diálogo para facilitar una comunicación permanente y fluida.

En el Informe Corporativo Integrado se hace mención a algunos de los grupos de interés del banco, no a todos, y aparece explicada la relación del banco con los mismos. No obstante, mientras que se tiende a pormenorizar los canales utilizados por Caixabank para informar a diferentes grupos de interés y los medios que éstos tienen para comunicarse con el banco, no se explica convenientemente cómo se canalizan las observaciones de los grupos de interés en el entorno de la entidad ni si éstas son tenidas en cuenta.

Caixabank cuenta con una Oficina de Atención al Accionista que canaliza las consultas, dudas o sugerencias de los mismos, y de un Servicio de Atención al Accionista para que se ponga en contacto con la entidad. En ningún momento se hace mención a si estos servicios recogen quejas de los accionistas.

Por otra parte, Caixabank realiza periódicamente estudios para conocer la satisfacción de sus clientes. Los datos de estos estudios son incluidos en un Índice de Servicio Personalizado. Este índice se forma a partir de 20.000 encuestas mensuales a clientes particulares y 3.900 a empresas, en este caso anualmente. Según el banco, y a pesar del contexto económico desfavorable, en 2012 han reducido el índice de satisfacción de sus clientes solo de un 8,4 a un 8,3.

Sin embargo, EPSI Rating, una organización europea independiente que realiza estudios periódicos sobre satisfacción del cliente y calidad desde 1999, emitió a principios de 2013 un estudio sobre satisfacción de los clientes en España en 2012 en los sectores de telefonía móvil y banca. Con respecto a este último, y en lo que se refiere a Caixabank, este banco pasó de un índice de satisfacción de 61,8 sobre 100 en 2011 a 52,9 en 2012.[1057]

[1057] Nota de prensa sobre el informe de EPSI.
http://www.epsi-spain.org/images/stories/press_economy%20_spain_2012.pdf

Corrupción

CaixaBank señala que la lucha contra el blanqueo de capitales, además de una obligación legal, constituye una prioridad para todos sus empleados y empleadas, directivos y administradores, de forma coherente con los valores corporativos y el Código Ético de la entidad. La normativa interna de CaixaBank recoge las pautas de actuación en materia de prevención de blanqueo y financiación del terrorismo de la legislación vigente, incluyendo las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y se ajusta a lo establecido en dichas normas.

El banco cuenta con un Departamento de Prevención de Blanqueo de Capitales (UOPB), que lleva a cabo un programa diseñado para cumplir las leyes españolas contra el blanqueo de capitales como estándar de mínimos para la entidad, así como la totalidad de las directrices, reglamentos y leyes relacionados con la prevención del blanqueo de capitales, la financiación terrorista y delitos financieros afines. También da cuenta de los distintos documentos en los que se dan las pautas y las normas de conducta para evitar el blanqueo de dinero de actividades ilícitas. Caixabank explica que dispone de una política interna de admisión de clientes. De acuerdo con la misma, el banco rechaza sin más gestiones los casos de personas jurídicas u otros instrumentos de jurisdicciones considerados de riesgo, como paraísos fiscales o países o territorios no cooperantes. No obstante, señala que "en el caso de que excepcionalmente se considere que no procede dicho rechazo, para la admisión de estos casos singulares se requiere siempre de una autorización del nivel directivo superior". Del análisis realizado no se puede averiguar cuáles son los criterios por los que no podría proceder el rechazo de un cliente ni si se han hecho en algún momento las excepciones mencionadas.

La Ley USA Patriot y las reglas finales emitidas por el Departamento del Tesoro estadounidense requieren que los bancos o agentes de bolsa estadounidenses obtengan cierta información de cualquier "banco extranjero" que mantenga una cuenta de corresponsalía con ellos.

Conforme a lo previsto por dichas reglas, CaixaBank ha elaborado un Certificado Global para su uso por parte de cualquier entidad financiera que considere que necesita el Certificado de la Ley USA Patriot de CaixaBank o de las sucursales extranjeras cubiertas por éste. Según aparece en el apartado de Información Corporativa de la web de Caixabank, solo dos sucursales extranjeras del banco están cubiertas por el certificado global de la Ley USA Patriot: Varsovia y Casablanca, sin que exista explicación de por qué no tienen el mismo nivel de cobertura otras oficinas del banco fuera de España.

El banco reseña que cuenta con un Código Ético y de Principios de Actuación, un documento que rige la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de sus órganos de administración. El Código promueve como principios de actuación la integridad y transparencia para generar confianza, el respeto y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, en especial las que afectan al sistema bancario y tienen que ver con las políticas anticorrupción y antisoborno, entre otras cuestiones.

Caixabank cuenta con un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones del Código. Todas las comunicaciones de empleados relacionadas con este documento, así como las relacionadas con el Código de Conducta Telemática, se remiten al Área de Cumplimiento Normativo, que las recibe, estudia y resuelve, salvaguardando en

todo momento la confidencialidad del remitente. Dicho canal incluye un procedimiento específico para tratar las denuncias que se refieran a la información de naturaleza financiera y contable.

Asimismo, CaixaBank estableció en 2011 un Reglamento Interno de Conducta (RIC) en el Ámbito del Mercado de Valores con la finalidad del cumplimiento expreso, a nivel interno, de la legislación vigente del mercado de valores. Todas las actuaciones de los órganos de administración de CaixaBank, los empleados y los representantes quedaban sujetos a las normas de conducta vigentes en este ámbito.

Al margen de la información facilitada sobre los distintos medios para prevenir actuaciones ilegales en el entorno del banco, Caixabank no aporta datos específicos sobre expedientes abiertos a trabajadores de la entidad por la vulneración del Código Ético. Se limita a señalar en una breve nota que, con respecto al porcentaje y número de unidades de negocio analizadas sobre riesgos relacionados con corrupción, la Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales del banco investigó en 2012 un total de 1.060 operaciones sospechosas, de las que 150 fueron comunicadas al Servicio Ejecutivo del Banco de España. Caixabank no facilita información sobre el porcentaje de líneas de negocio analizadas ni sobre el resultado de la investigación de esas operaciones comunicadas al Banco de España.

En el Informe Corporativo Integrado Caixabank no aporta información sobre operaciones realizadas con partidos políticos. Es ésta una cuestión relevante por su posible relación con decisiones administrativas y reguladoras. Sin embargo, esta información sí ha sido hecha pública en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de La Caixa.[1058] Aunque el objeto de análisis es el Informe Corporativo Integrado de Caixabank y no la Memoria de La Caixa, se considera que esta información es relevante para este estudio dado que la práctica totalidad de las operaciones realizadas con formaciones políticas se han efectuada a través de Caixabank. Entendemos que desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Corporativa esta es una información relevante que tendría que haber sido incluida en el Informe Corporativo Integrado.

[1058] Informe Anual de Gobierno Corporativo de La Caixa. Páginas 45-51.
http://www.lacaixa.com/deployedfiles/lacaixa.com/Estaticos/PDFs/IAGC_laCaixa_2012.pdf

Nombre de los grupos políticos Denominación social de la Caja o entidad dotada, adscrita o participada Naturaleza de la operación Importe (miles de euros)

Nombre de los grupos políticos	Denominación social de la Caja o entidad dotada, adscrita o participada	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)	Condiciones
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	1.800	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3/ COM. RENOVACIÓN 0,50/COM. NO DISPONIBILIDAD 1
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA	CAIXARENTING, S.A.U.	RENTING	41	PLAZO 48 MESES/TIPO DE INTERÉS 6,40
ESQUERRA REPUBLICANA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	350	PLAZO 8 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,50/COM. APERTURA 0,50
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A.	AVAL	105	COM.APERTURA 0,50/COM. AVAL 1,50
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A.	AVAL	164	COM.APERTURA 0,50/COM. AVAL 1,50
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	1.500	PLAZO 8 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,50/COM.APERTURA 0,50
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A.	PRÉSTAMO	2.700	PLAZO 39 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,50/COM.APERTURA 0,50
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A.	PRÉSTAMO	2.300	PLAZO 26 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3/COM.APERTURA 0,50

GRUP MUNICIPAL DE CONVERGÈNCIA I UNIÓ EN MATARÓ	CAIXABANK, S.A.	TARJETA DE CRÉDITO	3	
GRUPO MUNICIPAL SOCIALISTA DE CAMAS	CAIXABANK, S.A.	LÍMITE DE DESCUBIERTO	1	PLAZO 1 MES
GRUPO POLÍTICO ESPACIO PLURAL	CAIXABANK, S.A.	LÍMITE DE DESCUBIERTO	1	PLAZO 8 DÍAS
INICITIVA PER CATALUNYA VERDS ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	1.000	PLAZO 8 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,50/COM. APERTURA 0,50
INICITIVA PER CATALUNYA VERDS	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	1.800	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,50/COM. APERTURA 0,50/COM. ESTUDIO 0,50/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
ICV-ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	124	PLAZO 9 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 2/COM. NO DISPONIBILIDAD 0,50
IZQUIERDA UNIDA CONVOCATORIA POR ANDALUCÍA	CAIXABANK, S.A.	AVAL	148	COM. APERTURA 0,50/COM. ESTUDIO 0,75/COM. RIESGO AVAL 3
PARTIT DEL SOCIALISTES DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	750	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 2,50/COM. RENOVACIÓN 0,50/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
PARTIT DEL SOCIALISTES DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A.	PRÉSTAMO	155	PLAZO 180 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 2,50/COM. APERTURA 0,50/GARANTÍA HIPOTECARIA
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXABANK, S.A.	CRÉDITO SINDICADO	4.250	PLAZO 96 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 5,50/COM. ESTUDIO 1,50

Asimismo, en el citado Informe de Gobierno Corporativo se desglosa la situación, a 31 de diciembre de 2012, de los créditos a grupos políticos con representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el

proceso electoral de La Caixa. En esta relación no se detallan los descubiertos operativos de cuantía irrelevante (inferior a mil euros), ni los dispuestos o disponibles inferiores a dicha suma. En el detalle facilitado no se reseña que se hayan condonado deudas a partidos políticos.

(en miles de euros):
Convergència Democràtica de Catalunya:
Importe dispuesto: 2.447
Importe disponible: 468

Ezquerra Republicana de Catalunya:
Importe dispuesto: 480
Importe disponible:187

Ezquerra Unida y Alternativa:
Importe dispuesto: 166
Importe disponible: 8
Impagado: 32

Federació Convergència I Unió:
Importe dispuesto: 12.210
Importe disponible: 2.227

Grup Municipal de Convergència I Unió El Prat de Llobregat:
Importe disponible: 1

Grup Municipal de Convergència I Unió en Mataró:
Importe disponible: 3

Convergencia per les Illes:
Importe disponible: 1

Grup Municipal Partit Popular Sant Cugat del Vallés:
Importe dispuesto: 3

Grup Parlamentari de Convergència I Unió:
Importe disponible: 1

Grupo Político Municipal Partido Socialista Galego:
Importe disponible: 1

Grupo Popular Diputación Provincial de Sevilla:
Importe dispuesto: 229

Grupo Popular Juntas Generales de Álava:
Importe dispuesto: 2
Importe disponible: 6

Grupo Municipal Izquierda Unida en el Ayuntamiento de Toledo:
Importe disponible: 1

Iniciativa per Catalunya Verds:
Importe dispuesto: 12.059
Importe disponible: 181

Iniciativa per Catalunya Verds, Ezquerra Unida I Alternativa Entesa:
Importe dispuesto: 124

Iniciativa per Catalunya Verds, Ezquerra Unida I Alternativa. Ezquerra Plural:
Importe dispuesto: 416
Importe disponible: 584

Iniciativa per Catalunya Verds, Ezquerra Alternativa I Entesa pel Progrès Municipal:
Importe Disponible: 1

Izquierda Unida:
Importe dispuesto: 2.259
Importe disponible:1
Impagado: 2

Izquierda Unida Ezquerbatua:
Importe dispuesto: 1

Izquierda Unida de Navarra- Nafarroako Ezker:
Importe dispuesto: 239
Importe disponible: 5

Izquierda Unida Convocatoria Andalucía:
Importe dispuesto: 1.019
Importe disponible: 3

Partido Andalucista:
Importe dispuesto: 1.333
Impagado: 1.333

Partido Popular:
Importe dispuesto: 2.074
Importe disponible: 3

Partido Socialista Obrero Español:
Importe dispuesto: 10.318
Importe disponible: 30
Impagado: 20

PSOE Pacto por Ibiza:
Importe dispuesto: 68
Importe impagado: 68

Partit del Socialistas de Catalunya:
Importe dispuesto: 7.381

Importe disponible: 11

Partit Socialista Unificat de Catalunya:
Importe disponible: 4

Plataforma Vigatana:
Importe disponible: 3

Progrés Municipal (PSC):
Importe disponible: 2

Unió Democràtica de Catalunya:
Importe dispuesto: 6.841
Importe disponible: 3

Por otra parte, Caixabank desvela que en 2012 no recibieron ayudas significativas de Gobiernos y que durante ese ejercicio solo percibieron 3,34 millones de euros en ayudas para la formación, frente a una inversión total en este concepto de 11,42 millones de euros. En el Grupo, las ayudas fueron de 3,37 millones de euros y la inversión en formación de 12,07 millones.

Protección de los consumidores

Por lo que respecta a la protección de los consumidores, en el Informe Corporativo Integrado no aparece ninguna mención explícita al compromiso de Caixabank con el cumplimiento de la normativa nacional sobre protección de los derechos de los consumidores. Tampoco lo hace en el ámbito internacional, sobre todo teniendo en cuenta que en varios apartados del documento subraya que la práctica totalidad de su negocio se desarrolla en España, obviando su presencia en otros países bien vía oficinas de representación, bien a través de su participación en entidades financieras de otros países.

Caixabank declara que cuenta con un Comité de Transparencia de Instrumentos Financieros, que actúa como órgano decisorio para todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros y productos bancarios. Tiene, además, la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las políticas de salvaguarda de activos de clientes, de mejor ejecución de órdenes y de prevención de conflictos de interés y da su aprobación al lanzamiento de un nuevo producto bancario de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), una directiva europea que regula la prestación de servicios de inversión y que afecta directamente a la forma en la que las entidades informan, asesoran o venden productos financieros a sus clientes o potenciales clientes.

El banco manifiesta que cuenta con una política de comunicación comercial fundamentada en requisitos legales y en el respeto a la sociedad, los clientes y los valores corporativo de la entidad. Fieles a dicha política, en 2012 se han presentado 1.563 proyectos publicitarios a Autocontrol que, según Caixabank, ha dado un informe positivo a todos ellos. A este respecto, la entidad añade que en 2012 no ha recibido ninguna sanción significativa por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad.

El banco tiene, asimismo, una Oficina de Atención al Cliente, que en 2012 recibió, según se recoge en el Informe Corporativo Integrado, 25.927 quejas y reclamaciones. Por otra parte, Caixabank dispone de un Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas. El banco informa que este servicio, junto con el Servicio de Atención al Cliente, recibieron el año pasado 5.241 reclamaciones. Las resoluciones del Defensor del Cliente son de obligado cumplimiento por parte de la entidad y de aceptación voluntaria por parte del cliente.

Sobre los datos aportados por Caixabank llaman la atención una serie de cuestiones. En primer lugar, en el informe no se explica la diferencia entre la Oficina de Atención al Cliente y el Servicio de Atención al Cliente. Tampoco se explican las atribuciones del Defensor del Cliente. Es igualmente significativo el elevado número de reclamaciones sin resolver, 1.518, frente a las resueltas en un sentido u otro, 1.924. No se aporta ninguna explicación sobre el porqué de este elevado volumen de cuestiones pendientes, al igual que tampoco se informa del tiempo medio de resolución de las reclamaciones ni la causa por la que un tercio de las reclamaciones no han sido admitidas.

La venta de participaciones preferentes a diversos clientes ha sido uno de los mayores problemas de imagen, aunque no el único, que ha tenido el sector financiero en los últimos años y que ha afectado también a Caixabank. El banco dedica un apartado en el Informe Corporativo Integrado a este asunto.

Caixabank explica que ha ofrecido a los clientes de estos productos la posibilidad de cambiar las participaciones preferentes por instrumentos financieros o por productos bancarios. El banco subraya que con estos productos recompra a los clientes el total del nominal y destaca de los mismos que tienen un vencimiento conocido y que están mejor retribuidos. Según la entidad financiera, el 98,41% de los clientes titulares de preferentes ha aceptado la oferta de recompra.

Además, CaixaBank ha ofrecido soluciones personalizadas para atender a todos los clientes con necesidades de liquidez a las que ha facilitado líneas de financiación sin coste y con la única garantía de los títulos.

El banco señala que a finales de 2011 Caixabank tenía 140.628 clientes afectados por estos productos, aunque no informa sobre el capital total que tenían invertido. Además, en este apartado se asegura que el 5% de los afectados, 7.319 clientes, presentaron reclamaciones por la venta de preferentes.

Por otra parte, ADICAE, asociación de usuarios de bancos, cajas y seguros, intervino en al última Junta General de Caixabank en representación de un grupo de sus asociados afectados por las preferentes. ADICAE argumentó que el banco ha obligado a ser accionistas o titulares de obligaciones convertibles a miles de pequeños ahorradores que sólo aspiraban a tener un depósito en la entidad. Además, esta asociación se quejó de que el precio ofertado a los clientes que accedieron al canje de preferentes se podía ver perjudicados por la cotización de la acción de Caixabank que, según ADICAE, está por debajo del precio ofertado a sus clientes en el momento en el que se produjo el acontecimiento.[1059]

[1059] Información sobre la intervención de ADICAE en la Junta de Accionistas de Caixabank. http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/?articulo=1415

Hay que señalar, además, que la comercialización de participaciones preferentes ha sido objeto de alguna sanción importante. El pasado mes de septiembre, la Junta de Andalucía impuso a Caixabank una multa de 455.000 euros por la comisión de dos infracciones graves y una leve en la comercialización de preferentes. En concreto, habría omitido información relevante sobre las características de este instrumento híbrido, y habría denegado la entrega de documentación solicitada. No obstante, la Junta asegura que ha valorado la buena disposición de CaixaBank a la hora de llegar a acuerdos con los clientes, lo que habría reducido la cantidad de la sanción.

En la nota publicada por la Junta de Andalucía anunciando la sanción, llama la atención que el Gobierno andaluz recuerde que "Caixabank ya ha sido sancionada de manera firme en 31 ocasiones por infracciones contra la normativa andaluza de consumo entre 2004 y 2013"[1060].

Dentro de este apartado de protección de los consumidores cabe hacer mención a la política desarrollada por el banco con respecto de las personas que no pueden pagar su hipoteca.

Caixabank declara que desde 2009 ha desarrollado un conjunto de medidas denominado Plan de Ayudas para la Prevención de Insolvencias, que pretende ayudar a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual, adaptándolas a la renta disponible de esas personas que se encuentran con dificultades económicas de carácter coyuntural. Desde su puesta en marcha, el plan acumula casi 277.000 ayudas a las familias. Cuando el plan de ayudas no se puede aplicar a la situación del cliente con una hipoteca sobre su vivienda habitual, cabe la opción de ofrecer una dación en pago, evitando así los procedimientos judiciales. En estos casos, además, puede existir la posibilidad de que el cliente permanezca en la vivienda con un contrato de alquiler. El banco desgrana las acciones realizadas en el marco de este plan en el siguiente cuadro:

[Total acciones realizadas[1] 2009-2012]

Número de acciones	2009	2010	2011	2012
Carencia	6.826	11.314	13.477	16.557
Periodos de espera	158	89	96	102
Moratoria	15.282	11.143	11.565	21.448
Reestructuración de deudas	55.251	37.683	35.042	40.544
TOTAL	**77.517**	**60.229**	**60.180**	**78.651**

(1) Número de acciones vigentes y canceladas. Un mismo contrato puede haber sido objeto de diferentes acciones. Por tanto, pueden existir duplicidades.

La entidad señala que en el banco existe un comité que se encarga de decidir los desahucios que deben llevarse a cabo y los que deben paralizarse. No se ofrece información sobre los criterios que sigue este comité para decidir un desahucio ni el número de lanzamientos que se han consumado. Informa que, entre 2009 y 2012 se han aceptado solo 8.110 daciones en pago

[1060] El Gobierno andaluz sanciona a Caixabank con 455.000 euros por la comercialización irregular de participaciones preferentes.
http://www.juntadeandalucia.es/presidencia/portavoz/082879/gobierno/andaluz/sanciona/caixabank/euros/comercializacion/irregular/participaciones/preferentes

Relacionada con las hipotecas hay una cuestión reseñable en el sector financiero en relación a las cláusulas de suelo. En la información analizada no se ha detectado ninguna mención a esta realidad y si Caixabank ha tenido reclamaciones por este concepto.

A las entidades financieras se les ha presentado un problema después de que el Tribunal Supremo haya declarado nulas las cláusulas de suelo a las hipotecas, en los casos de falta de transparencia a los clientes, que aplicaban algunas entidades financieras. Caixabank no se encuentra entre las entidades financieras que más cláusulas de suelo ha aplicado a sus hipotecas, sin embargo, muchas de las cajas de ahorros integradas en Banca Cívica, entidad adquirida por Caixabank, sí las aplicaban, por lo que el banco tiene que hacer frente a este problema.

Como se ha señalado, el banco no hace mención alguna a esta cuestión, por lo que del análisis realizado no se puede saber cuántos clientes se han visto afectados por estas cláusulas. Sin embargo, según informaciones aparecidas en varios medios de comunicación, Caixabank tendría unas 185.000 hipotecas con cláusulas de suelo. En virtud de lo recogido por estas informaciones, que citan fuentes del banco, Caixabank asegura que la política de la entidad es ir revisando "caso a caso" para detectar situaciones especiales.

La Plataforma de Afectados por la Hipoteca denuncia que la entidad ha hecho especial énfasis en que los clientes que querían rebajar sus tipos de interés deberían incrementar su vinculación contratando seguros, tarjetas, fondos o domiciliando nóminas. Desde CaixaBank se rechaza este argumento, aunque admiten que es una práctica comercial habitual que cuando un cliente tiene más productos contratados, se pueden mejorar las condiciones que se ofrecen.[1061]

Gobierno corporativo

Caixabank presenta un informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades anónimas cotizadas, de acuerdo al modelo de reporte oficial de la CNMV. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. El lenguaje empleado es técnico y a veces no del todo comprensible para una persona no experta en gobierno corporativo.

Para el análisis del Gobierno Corporativo de Caixabank se ha tenido en consideración la siguiente información: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012, Estatutos Sociales de la Entidad, Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento de la Junta General de Accionistas. Todos estos documentos se encuentran accesibles desde la página web del Grupo.

Los estatutos de la entidad prevén un número máximo de consejeros de 22 y un mínimo de 12. El banco cuenta con 19 consejeros, de los cuales uno es consejero ejecutivo, 11 son consejeros dominicales (representantes de paquetes accionariales que con sus votos tienen capacidad de influir en el control de la sociedad), cinco son independientes y dos entran en la categoría de consejeros externos. El banco incumple con la normativa que fija

[1061] CaixaBank rebaja a la mitad algunas cláusulas suelo de sus hipotecas. http://economia.elpais.com/economia/2013/08/11/actualidad/1376248496_232262.html

en un mínimo de un tercio del número de consejeros independientes, así como con la recomendación de un máximo total de 15 consejeros.

A lo largo del año pasado se han producido muchos cambios en el Consejo de Administración de Caixabank. En el apartado de bajas en el Consejo hay que señalar seis ceses, todos ellos antes del término del mandato de los consejeros. En dos casos se han producido por la aplicación de la Orden del Ministerio de Economía sobre las limitaciones de los consejeros y directivos de entidades de crédito que han recibido ayudas del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), en otros tres casos la presentación de la renuncia está motivada por su cese como miembro del Consejo de Administración de La Caixa y la última renuncia se debe a que el consejero en cuestión ocupa un cargo político. En 2012 se produjeron siete nuevas incorporaciones al Consejo.

En el Consejo de Administración de Caixabank hay cinco mujeres, lo que representa el 26,3% del total. En el Informe de Gobierno Corporativo se afirma que, a pesar de que el porcentaje de representación de mujeres en el Consejo de Caixabank no es paritario, es muy superior a la media de las empresas del Ibex 35 y, por lo tanto, no se considera que el número de consejeras sea escaso. No parece una explicación plausible que la media de mujeres en el Consejo de Administración de Caixabank sea superior a la media de las empresas del Ibex 35 para justificar que no haya paridad en este órgano de gobierno. Hay que tener en cuenta que la Comisión Europea ha aprobado una propuesta que, a falta de aprobación por el Parlamento Europeo y de una mayoría de países miembro suficientes, estipula que en el año 2020 el 40% de los Consejos de Administración de grandes empresas deben estar compuestos por mujeres[1062]. Por otra parte, la afirmación realizada por Caixabank podría hacer pensar que la presencia de mujeres en el Consejo de banco se debe más a una imposición que a una convicción real.

Sobre los principios aplicados por el banco para evitar la discriminación por razón de sexo en los nombramientos del Consejo de Administración se explica que "los procedimientos de selección no adolecen de sesgo alguno que obstaculice la selección de mujeres para dichos cargos dentro de la sociedad".

El Consejo de Administración tiene tres comisiones: Nombramientos y Retribuciones, Auditoría y Control y Comisión Ejecutiva.

Según establece el Reglamento del Consejo de Administración de Caixabank, corresponde al Consejo en pleno aprobar la retribución de los consejeros. Este Reglamento estipula que se procurará que las retribuciones sean moderadas en función de las exigencias del mercado. Esta política de retribuciones fue presentada en la Junta de Accionistas como un punto separado del orden del día y obtuvo el 99% de los votos válidos emitidos en la Junta.

De una manera que cabe calificar de poco clara para no expertos, el artículo 34 de los Estatutos determina que la retribución anual de los consejeros consistirá en una participación en el beneficio consolidado, una vez deducidos los gastos generales, intereses, impuestos y demás cantidades que procediera asignar al saneamiento y amortización y de haberse reconocido a los accionistas un dividendo del 4% del capital desembolsado.

[1062] http://sociedad.elpais.com/sociedad/2012/11/14/actualidad/1352885765_367786.html

La retribución de los administradores que tengan atribuidas funciones ejecutivas podrá consistir en una cantidad fija, una cantidad complementaria variable, y también sistemas de incentivos, así como una parte asistencial que podrá incluir sistemas de previsión y seguros oportunos y, en su caso, la Seguridad Social. En caso de cese no debido a incumplimiento de sus funciones, podrá tener derecho a una indemnización.

Caixabank explica que, en atención a la recomendación del Ministerio de Economía, que pidió a las empresas del Ibex una reducción de las retribuciones a sus consejeros, en julio de 2012 se decidió disminuir en un 10% los pagos realizados a los miembros del Consejo por su pertenencia al mismo y a sus comisiones delegadas. Sin embargo, se decidió mantener la retribución del presidente, al margen de las que recibe como vocal del Consejo y eventualmente las que pudiera percibir como miembro de alguna de las comisiones del mismo.

Según los datos que se han recopilado del análisis del informe anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de Caixabank, los miembros del mismo recibieron en conjunto unas retribuciones totales de 8,29 millones de euros. En este cálculo se incluyen los 5,4 millones de euros por su pertenencia al Consejo, 1,09 millones por pertenecer a consejos de sociedades del Grupo, 780.000 euros en concepto de primas de seguro de responsabilidad civil y un millón de euros para el presidente del Consejo de Administración, que cobra adicionalmente a la remuneración que percibe como vocal del Consejo de Administración de la Sociedad y a las que eventualmente pudiera recibir como miembro de alguna de las Comisiones de dicho Consejo. El banco también tiene un sistema diferido de pago en acciones que no afecta a las cuentas de 2012.

En el documento sobre las remuneraciones al Consejo de Administración de Caixabank también se explica que los componentes del Consejo que pertenecen a los Consejos de otras empresas en las que Caixabank tiene presencia o una representación significativa, excluidas las sociedades del Grupo se elevan a 1,12 millones de euros. Lógicamente, esos pagos aparecen en las cuentas de las citadas empresas por lo que no han sido incluidos en el cómputo global presentado más arriba.

Por otra parte, hay una cuestión relacionada con la remuneración de algunos miembros del Consejo de Administración que no queda muy clara a la hora de analizar las retribuciones al mismo. En concreto, nos referimos a los honorarios recibidos por el Consejo de Administración de La Caixa.

En el Consejo de La Caixa, que tiene 21 componentes, se sientan ocho consejeros de Caixabank. El total del Consejo de La Caixa ha percibido en 2012, según aparece en su Informe Anual de Gobierno Corporativo, 6,12 millones de euros en concepto de sueldos y dietas por la pertenencia a diferentes comisiones así como de obligaciones contraídas en materia de pensiones o de pago de primas de seguros de vida.

Tras el análisis de los documentos consultados, y dado que Caixabank no aporta datos agregados, no queda muy claro si los honorarios de los representantes de Caixabank en el Consejo de La Caixa están incluidos en los 1,09 millones de euros consignados en el Informe de Gobierno Corporativo de Caixabank en concepto de sueldos por la pertenencia a otros consejos de administración de sociedades del Grupo.

Por lo que respecta a la remuneración percibida por los miembros del Comité de Dirección, la misma se presenta exclusivamente de manera agregada, lo que hace imposible identificar los ingresos obtenidos por cada uno de los miembros que lo componen. Según los datos aportados por Caixabank, las remuneraciones a este Comité ascienden a 12 millones de euros.

En ninguno de los documentos analizados se informa si la remuneración que perciben los directivos guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc.

El banco establece cláusulas de blindaje para 12 directivos. Estos blindajes no son autorizados ni por el Consejo de Administración ni por la Junta General de Accionistas, que tampoco es informada sobre las cláusulas. Caixabank no informa de la indemnización que tendrían que recibir los beneficiarios del blindaje en el caso de que se hubieran producido las circunstancias que dieran derecho al cobro de la misma. También se desconoce el nombre de los beneficiarios. Este tipo de cláusulas siempre han sido objeto de crítica por la sociedad en general y por los grupos de interés de las sociedades concernidas en particular, muy especialmente por accionistas de las mismas. Más aún en un contexto de crisis en el que las entidades financieras están sufriendo una continua erosión en su reputación. Por todo ello, sería deseable que este tipo de prácticas desaparecieran y, en su defecto, que al menos hubiera una mayor transparencia sobre las mismas.

La auditora, que no ha presentado salvedades a las cuentas de 2012, ha revisado las cuentas de Caixabank durante 12 años, lo que representa la totalidad de ejercicios que la firma ha sido auditada. La auditora facturó a Caixabank 1,38 millones de euros el año pasado, de los que el 24,3% se corresponden a trabajos distintos de los de auditoría. En aras a una mayor transparencia, sería conveniente que se informara sobre los trabajos para los que ha sido contratada la firma auditora, si bien lo mejor, al objeto de garantizar la independencia de este tipo de servicios, sería que las auditoras no realizaran otro tipo de trabajos para las firmas que son objeto de su escrutinio.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,25**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,19**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,52**, situándose también en el estadio de *información escasa.*

En el ámbito de Gobierno Corporativo hay que señalar que en marzo de 2012 se hizo público el acuerdo alcanzado para la integración de Banca Cívica en CaixaBank, mediante la fusión por absorción de Banca Cívica, cuyos principales accionistas eran Caja Navarra, Cajasol, Caja de Guadalajara, CajaCanarias y Caja de Burgos. El 3 de agosto, CaixaBank culminó los trámites legales de la integración, tras la obtención de las autorizaciones pertinentes y la inscripción de la escritura de fusión en el Registro Mercantil. La operación fue aprobada por las Juntas Generales Extraordinarias de Accionistas de CaixaBank y de Banca Cívica, el día 26 de junio.

El banco informa que la integración comercial y tecnológica de Banca Cívica se ha ejecutado a un ritmo elevado. Sin embargo en buena parte de los parámetros expuestos en el Informe solo se ha integrado la información económico-financiera.

La calidad de la información sobre contenidos y sistemas de gestión de RSC no ha experimentado mejoras significativas con respecto a años anteriores, y no solo por la incompleta integración de los datos referidos a Banca Cívica en el documento. La información aportada por Caixabank sobre su actuación en RSC se circunscribe a la empresa matriz localizada en España. Tampoco incluye la actividad que realiza a través de sus sociedades dependientes y diferentes localizaciones geográficas. A este respecto, dado que Caixabank cuenta con presencia en otros países a través de su cartera de banco internacional debería ofrecer los datos desagregados de aquellos países en los que opere, en la medida de lo posible con al menos la misma profundidad que aquellos que se recogen para España.

El Consejo de Administración cuenta con 19 miembros, tres más del año pasado. Este aumento se debe en buena medida a los acuerdos de fusión entre Banca Cívica y Caixabank, lo que no es óbice para recordar que no cumple las recomendaciones del Código de Buen Gobierno. Solo cinco de los consejeros son mujeres, lo que representa un 26,3% del total.

Aunque el banco afirma que apuesta por integrar los aspectos medioambientales en todas las decisiones de negocio, no aporta información relevante sobre la misma ni en lo que se refiere al banco ni a las empresas del grupo, a pesar de que alguna de ellas tienen filiales en países con importantes riesgos medioambientales. El banco justifica esta falta de información, bien porque realiza prácticamente toda su actividad en España, bien porque son indicadores no aplicables al negocio de Caixabank. Sólo afirma que la gestión medioambiental viene avalada por la ISO 14001 y el reglamento europeo 1221/2009 EMAS.

Por lo que respecta a España, se informa de los ahorros de energía y de consumo de recursos, pero no es posible conocer si Caixabank cuenta con un plan de ahorro plurianual, más allá de una serie de objetivos para el año siguiente sin que se especifique cómo tiene pensado alcanzarlos.

Caixabank asegura que dado su ámbito de actuación, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo, por ejemplo, en lo que respecta al trabajo infantil. No obstante, tiene filiales que sí actúan en países con riesgos elevado de desprotección de los derechos humanos y no aporta información sobre si adopta mecanismos que garanticen que en las mismas se toman medidas para evitar estos riesgos. Tampoco queda claro qué mecanismos pone en marcha para asegurarse de que sus proveedores tienen en cuenta la defensa de los derechos humanos.

En el ámbito de los derechos de los trabajadores, asegura que la totalidad de su plantilla está sujeta a convenio colectivo, pero no queda claro si los trabajadores de sus oficinas de representación y sucursales en el exterior son españoles o de los países en los que trabajan y, en ese caso, si cuentan con los mismos derechos que los trabajadores que realizan su labor en España. Tampoco se hace mención a los criterios de contratación que tienen en estos países en cuanto a los trabajadores que no forman parte de la plantilla del banco pero que ocasionalmente o de forma continuada pueden hacer trabajos para el

mismo, como puede ser el caso de servicios de limpieza o mantenimiento de las citadas oficinas.

Caixabank asegura que la lucha contra el blanqueo de capitales es una prioridad para todos los que trabajan en el banco en todos los ámbitos. En la información facilitada, el banco da cuenta de las distintas iniciativas puestas en marcha para prevenir el blanqueo de capitales así como de los departamento de la entidad que se encargan de la prevención del mismo, pero no aporta información detallada al respecto.
En el Informe Corporativo Integrado Caixabank no aporta información sobre operaciones realizadas con partidos políticos, lo que representa una importante carencia porque este es un aspecto fundamental por su posible relación con decisiones administrativas que pueden afectar al banco. Sin embargo, Caixabank efectuó en 2012 operaciones con partidos políticos, como por ejemplo créditos, que pueden ser consultados en el Informe de Gobierno Corporativo de La Caixa, a pesar de que quien concede los créditos es Caixabank.

En cuanto al contexto general en el que Caixabank ha desarrollado su actividad en 2012, el mismo se ha visto marcado por la recesión de la economía española y los problemas específicos del sector bancario, que se han traducido en la necesidad de hacer importantes provisiones para cubrir los riesgos de impagos de créditos y otras cuestiones que han ocasionado un significativa reducción del beneficio.

Caixabank registró el año pasado un beneficio después de impuestos de 230 millones de euros, lo que representa un descenso del 78,2% respecto a 2011. Estos resultados se han producido después de que el banco haya tenido que destinar a provisiones para insolvencias 12.071 millones de euros frente a los 5.745 del año anterior.

Uno de los principales problemas de Caixabank el año pasado ha sido el de la morosidad, que se situó en el 8,6%, cuando un año antes este índice era casi la mitad, un 4,9%. El banco tiene cubierto el 60% de este riesgo, guarismo que crece hasta el 142% si se tienen en cuenta los préstamos con garantía real. Buena parte de esta morosidad procede del sector promotor.

Caixabank comunica que en 2012 concedió un total de 223.449 millones de euros en créditos, un 20,1% más que en el ejercicio precedente. No obstante, aclara que, sin considerar el impacto de los 50.240 millones de euros de créditos sobre clientes de Banca Cívica a 30 de junio de 2012, la variación anual se situaría en el -6,9%. El banco añade que el proceso de desapalancamiento generalizado y principalmente la reducción de la exposición al riesgo en el sector promotor, con una variación orgánica anual del -23,2%, han sido los factores claves de la evolución de la cartera crediticia de la entidad.

[Créditos sobre clientes brutos por segmento]

M€

	Diciembre 2012	Diciembre 2011	Variación anual %
Créditos a particulares	**119.649**	**93.722**	**27,7**
Compra vivienda	87.720	69.705	25,8
Otras finalidades	31.929	24.017	32,9
Créditos a empresas	**90.651**	**81.048**	**11,8**
Sectores productivos expromotores	61.983	55.481	11,7
Promotores	26.992	22.438	20,3
ServiHabitat y otras compañías Grupo "la Caixa"	1.676	3.129	(46,4)
Sector Público	**13.149**	**11.279**	**16,6**
Total créditos	**223.449**	**186.049**	**20,1**

Los recursos totales de clientes gestionados ascendían a 288.568 millones de euros, con un aumento en 2012 de 47.365 millones de euros, +19,6%. Una vez más, la aportación de Banca Cívica ha sido fundamental ya que, sin considerar el impacto de los 54.590 millones de euros de recursos de clientes de esta institución a 30 de junio de 2012, la variación anual se situaría en el -3,0%.

Como consecuencia de la crisis, y en medio de este contexto de alta morosidad, el problema de los desahucios o la ejecución de las garantías hipotecarias ha sido un elemento a tener en cuenta a lo largo del ejercicio. A este respecto, Caixabank explica que, lo que el banco llama cartera de activos adjudicados netos, ascendía a 5.088 millones de euros, con una cobertura del 45,5%. De esta cantidad, el suelo representaba una cuarta parte de la cartera inmobiliaria. La integración de Banca Cívica, que en otros aspectos ha resultado beneficiosa para Caixabank, ha aportado 3.364 millones de euros brutos a esta cartera de activos.

Caixabank aclara que el criterio fundamental que guía la gestión de los activos problemáticos en el banco consiste en facilitar a los acreditados el cumplimiento de sus obligaciones. Cuando no se divisan posibilidades razonables de recuperación del importe financiado se gestiona la adquisición de la garantía. El precio de adquisición se determina a partir de la valoración efectuada por una sociedad de tasación inscrita en el Registro Oficial del Banco de España. En la medida que el precio de compraventa sea inferior a la deuda, se anticipa el saneamiento del crédito para ajustarlo al valor de la transmisión.

A la hora de conocer el impacto del banco en la comunidad uno de los aspectos más importantes es la política fiscal del grupo. En el Informe Corporativo Integrado esta información es prácticamente nula. Es necesario acudir a otras fuentes de información del propio banco para saber cómo afronta su responsabilidad en el pago de impuestos. Sobre este asunto es necesario hacer una observación que vale para muchos otros apartados de este informe.

Caixabank presenta información sobre el pago de impuestos en sus cuentas anuales en un apartado en el que se detallan tanto los impuestos diferidos como las inspecciones a las que se está viendo sometida la entidad. En lo tocante a la presencia o vinculación del banco en territorios off shore, el banco tiene oficinas de representación en Dubai y dos sociedades en Luxemburgo que no aparecían reflejadas en el informe del año pasado porque parecen *heredadas* de su fusión con Banca Cívica. Además, posee participaciones significativas en empresas y entidades financieras con presencia en paraísos fiscales, como es el caso de Repsol, Telefónica y el BPI o que operan directamente a través de ellos como el caso de The Bank of East Asia, banco con sede en Hong Kong.

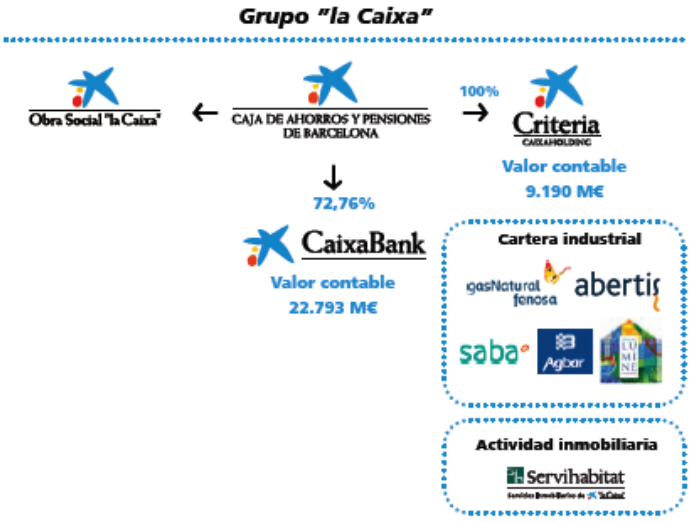
La valoración del eje de análisis de contenidos ha sido realizada tras el estudio de la información suministrada por Caixabank en el informe anual del Grupo, la memoria financiera, informe de gestión, informe de gobierno corporativo, web corporativa de Caixabank. Asimismo, y en los casos en los que se ha creído necesario complementar la información facilitada por las citadas fuentes, se han consultado otros informes, tanto financieros como de responsabilidad corporativa, de otras empresas del Grupo, además de otras fuentes externas a la propia compañía.

La fuente principal de información ha sido el Informe Corporativo Integrado de la compañía, el cual aglutina tanto información financiera como de RSC. Este es el segundo informe de estas características que realiza Caixabank y recoge la misión, visión, valores y líneas de negocio, la estructura organizativa y los aspectos de RSC. Adicionalmente, la empresa presenta información resumida de los principios del GRI de acuerdo con la estructura planteada por esta entidad.

En el Informe Corporativo Integrado se incluye una carta del presidente del banco y otra del consejero delegado. Ambas misivas tienen un claro enfoque económico. En las mismas se indican los avances logrados en el ejercicio a pesar del negativo entorno económico, pero los aspectos de RSC son totalmente obviados. Se echa de menos un análisis, aunque fuera sucinto, sobre el desempeño del banco en este terreno, su política y planes de mejora para el futuro.

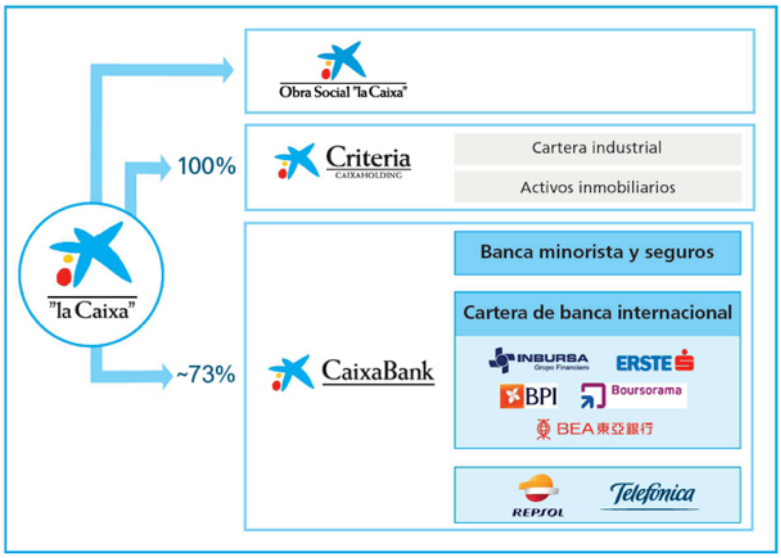
Antes de profundizar en la exposición de conclusiones sobre el análisis de sistemas de gestión RSC de Caixabank creemos que es necesario explicar en primer lugar cuál es la composición del grupo, lo cual ayudará a comprender muchos de los argumentos que van a ser presentados.

Caixabank y sus sociedades dependientes forman un Grupo cuyo accionista mayoritario es La Caixa, con una participación del 72,76%. Caixabank actúa como el banco a través del cual La Caixa ejerce su actividad como entidad de crédito.



Caixabank, a su vez, conforma un grupo financiero integrado que gestiona una cartera de participaciones en empresas en el sector bancario y financiero (tanto nacional como

internacional), y a través de sociedades filiales (no cotizadas) que desarrollan los negocios domésticos de naturaleza aseguradora y de servicios financieros especializados como la gestión de activos, renting, financiación al consumo, entre otros. También tiene participaciones en varios bancos extranjeros y, a través de sus participadas, en el sector energético y el de telecomunicaciones. Teniendo esto en cuenta, los riesgos (económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno) asociados a las actividades que realiza Caixabank tienen que ver, en su mayoría, con el sector bancario y asegurador y la banca internacional, ya que mantiene únicamente participaciones en Telefónica (5,6%) y Repsol (12,5%).



El Informe Corporativo Integrado tiene también la función de informe de progreso. En el mismo, se indican al inicio de cada sección aquellos Principios del Pacto Mundial que cubre cada apartado. Con este planteamiento, Caixabank hace un intento de transversalidad entre la operativa del banco y su desempeño RSC. Sin embargo, entendemos que fallan en su intención ya que en muchas ocasiones se tiende a abundar en la exposición de información referida a las políticas del banco, programas o iniciativas de RSC sin que en muchas ocasiones las mismas se vean acompañadas de datos o complementadas con datos insuficientes o difícilmente contrastables por parte de los grupos de interés.

La información facilitada por Caixabank en lo referente a su sistema de gestión de la RSC es escasa, ya que solo aporta información puntual sobre procedimientos, planes de implantación a medio o largo plazo y resultados o planes de mejora. En consecuencia, la información aportada por Caixabank en RSC no es suficiente para hacerse una idea clara del desempeño económico, social y medioambiental del banco porque no informa sobre todas las líneas de actividad en todos los ámbitos geográficos, no aporta información relevante sobre todos sus grupos de interés y, además, no identifica impactos generados en diversas áreas por su actividad. En este sentido, Caixabank no informa sobre muchos indicadores importantes alegando que no están relacionados con su actividad.

Esta afirmación se sustenta, además, en el hecho de que Caixabank se centra casi exclusivamente en su actividad en España utilizando el argumento de que éste es el ámbito en el que se desarrolla la casi la totalidad de su negocio. Esto resta calidad al informe por la importancia que tiene el establecimiento del alcance de la información incluida en el informe de RSC.

El informe integrado facilita resultados económicos tanto del grupo consolidado como de Caixabank; pero los indicadores de desempeño económico y los de otras muchas materias se circunscriben a la actividad que desarrolla la matriz Caixabank. En líneas generales, el citado informe recoge información detallada sobre su negocio y los resultados obtenidos el año pasado, pero en la información analizada no es posible discernir qué procesos desarrolla el banco que se adapten a la perspectiva de riesgos sociales o medioambientales de los mercados en los que actúa a través de sus participadas, especialmente si se tiene en cuenta que no da información desagregada del resto de países. A este respecto, es necesario recordar que presentar la información focalizada en ciertas áreas de negocio, sin facilitar información importante de otras que, tanto por su impacto como por su presencia en el porcentaje de negocio, se pueden considerar como muy significativas, vulnera los principios de Totalidad y Exhaustividad.

Otro de los aspectos a tener en cuenta en la implementación de sistemas de gestión de la RSC es la implicación de los grupos de interés en el enfoque y mejora continua tanto de la calidad de sus memorias como de las políticas de RSC propiamente dichas. Sobre este asunto, Caixabanbk menciona que para la realización del estudio de materialidad se ha seguido un proceso en varias fases, siguiendo la metodología establecida por la norma AA1000 de *Accountability*. El banco desgrana cuáles han sido las herramientas utilizadas para recabar la información de los grupos de interés y hace mención a una consulta online a la que contestaron solo 363 personas y a consultas telefónicas a diversos analistas financieros y expertos en sostenibilidad. Paralelamente, ha realizado un análisis interno para conocer la importancia que da Caixabank a cada uno de los temas destacados por los grupos de interés. Para ello, se revisaron las líneas estratégicas de la entidad, el informe publicado en 2011 y se llevó a cabo un proceso de diálogo interno entre las diferentes áreas implicadas en la elaboración del informe.

Caixabank identifica de manera genérica a sus grupos de interés y no explica si se ha procurado la representación equilibrada de todas las partes interesadas en el estudio de materialidad. Tampoco se hace referencia a cuáles de las aportaciones de los grupos de interés se han tenido en cuenta, qué criterios se han utilizado para aceptar o rechazar una aportación y ni siquiera el número de sugerencias.

En el ámbito de la comunicación con los grupos de interés, detalla los canales utilizados con cada uno de ellos, pero se centra en informar que Caixabank ofrece información relevante en todo momento sobre resultados, gestión, estrategia corporativa o cualquier otra cuestión de su interés. Sin embargo, en ningún momento se explica el nivel de integración de lo aportado por los grupos de interés y si se tienen en cuenta sus aportaciones tanto en la elaboración de la memoria como en sus procesos de gestión de la RSC.

Entre los grupos de interés de Caixabank hay que hacer mención aparte a los proveedores, ya que la interacción con los mismos es importante a la hora de analizar la gestión de la cadena de valor. A este respecto, Caixabank solo hace referencia a que es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y que en sus contratos con los proveedores se incluye una cláusula en la que se señala que éstos conocen y respetan estos principios. Una vez más, la información aportada por el banco resulta insuficiente y, en ocasiones, contradictoria. No se aportan argumentos sobre los criterios seguidos por el banco a la hora de aceptar o rechazar a un proveedor en función de si cumple o no estos principios.

Como en otros aspectos ya señalados en este análisis, el banco destaca que la casi totalidad de su operativa se desarrolla en España y que no tiene prácticamente proveedores de otros países, a resultas de lo cual indica en el resumen de indicadores de GRI que no existen riesgos sobre derechos humanos, debido a la naturaleza de su negocio y países en los que actúa. No obstante, en el Informe Corporativo Integrado se habla de cinco auditorías realizadas por PromoCaixa a proveedores exclusivos en China y que en cuatro de ellas se detectaron anomalías que fueron rectificadas. Como ya se ha destacado en este análisis, no se explica en qué consistían las anomalías, medidas adoptadas para subsanarlas ni el número de empresas que trabajan para el banco en general o PromoCaixa en particular en China o en otros países susceptibles de presentar riesgo de respeto de los derechos humanos o laborales.

Las limitaciones espaciales presentadas por el Informe Corporativo Integrado hacen que, a nuestro juicio, el mismo pierda en precisión, ya que no es posible calibrar el desempeño del banco en los distintos mercados en los que opera. Además, se ha detectado que algunos de los datos aportados por Caixabank varían según la fuente que se consulte. Aunque estas discrepancias ya han sido señaladas en distintos apartados de este análisis creemos que puede ser necesario recordarlas para que los lectores puedan hacerse una idea más exacta de los fallos detectados.

En la mayoría de los datos aportados en el informe es posible hacer una comparación de resultados con los de años anteriores, aunque se ha detectado la tendencia en ocasiones, sobre todo en lo que se refiere a algunos programas concretos, se tiende a consignar datos globales de los mismos sin que sea posible conocer la evolución a través del tiempo. Además, hay que señalar la propensión a no expresar compromisos de futuro claros, detallados y con planes plurianuales sobre todo en cuestiones de RSC importantes.

El documento, en líneas generales, ofrece carencias en lo que a la neutralidad de los datos aportados se refiere. Se tiende a utilizar un tono positivo a la hora de presentar la información y, aunque se dan pinceladas sobre impactos negativos del banco o de sus participadas, estos aspectos negativos no se explican con suficiente claridad o quedan expuestos en el Resumen de Indicadores al final del documento. Además, a la hora de presentar los aspectos positivos en varias ocasiones se echa mano de la actividad de La Caixa o de la Obra Social que, según el organigrama que se ha incluido al inicio de este apartado, son entidades independientes de Caixabank.

Precisamente uno de los problemas que puede encontrar el ciudadano que quiera conocer el desempeño de Caixabank en el ámbito de la RSC es que en el informe no queda clara la división entre Caixabank y La Caixa en cuanto a lo que hace o qué depende de cada entidad. Ya hemos comentado lo que ocurre con la Obra Social, pero hay otros casos, como por ejemplo los créditos concedidos a partidos políticos, que aparecen en el Informe Corporativo de La Caixa, pero que en realidad son concedidos por Caixabank en cuanto entidad que realiza el negocio bancario de La Caixa.

En el informe presentado por Caixabank se remite en demasiadas ocasiones a otros documentos del banco o páginas web del Grupo. Aunque a través de estas fuentes es posible acceder a la mayoría de la información relevante, en muchas ocasiones no es fácil acceder a la misma. Además, esta información está expuesta en un lenguaje que puede resultar difícilmente comprensible para una persona que no sea experta.