BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.
(Banco Popular)

1. Datos Generales

Productos/servicios

Banco Popular Español, S.A. (Banco Popular) es la sociedad dominante de un grupo bancario (Grupo Banco Popular), siendo la banca comercial el núcleo del negocio cuya actividad se centra en la prestación de servicios financieros a empresas y a familias.[918]

Áreas de negocio:

- Banca comercial: actividad centrada en la prestación de servicios financieros a empresas y familias.
- Gestión de Activos: comprende las actividades de gestión de instituciones de inversión colectiva; gestión de planes de pensiones individuales y colectivos; y Banca Privada.
- Actividad aseguradora: focalizada en productos de previsión y protección. Seguros de vida, diversos y de jubilación.
- Actividad institucional y de mercado**:** que incluye operaciones de mercado mayoristas /interbancario; Tesorería de cartera de inversión; coberturas de operaciones activo y pasivo: Gestión de IM a II; saldos derivados de prensiones; activos y pasivos fiscales; provisiones para riesgos

Alcance geográfico

El modelo de negocio del Grupo está orientado a la banca comercial y minorista. Desde un punto de vista geográfico, el Grupo desarrolla su actividad principal en España, Portugal y Estados Unidos, teniendo presencia además en otros 30 países donde opera a través de oficinas de representación a partir de alianzas y acuerdos de colaboración con entidades locales (en China, con Bank of East Asia e Industrial Bank of China; en Chile con Banco Crédito Inversiones; en Europa Central y del Este y en Italia con Unicredit Group).

De este modo, el Grupo posee 2.475 sucursales (2.203 en 2011), de las cuales 2.267 se distribuyen en España y 208 entre Portugal y EE.UU. Además, señala que en su presencia internacional no tiene necesidad de incurrir en riesgo-país.

Dentro del ejercicio 2012, el Banco destaca su crecimiento internacional al abrir nuevas oficinas de representación en Casablanca, Dubái, Sao Paulo, Estambul y con cuotas de mercado en créditos a la importación (12,5%) y exportación (7,5%), que superan notablemente su cuota de mercado natural.

[918] Informe Anual Banco Popular 2012, sección Informe de Gestión, página 47.

Presencia Internacional del Grupo Banco Popular[919]

País	Empresa	Presencia
Alemania	UniCredit Bank AG	Oficina española para Europa Central y del Este.
Austria	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Bosnia-Herzegovina	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Brasil	Banco Popular	Oficina de representación en Rio de Janeiro y Sao Paulo.
Bulgaria	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Chile	Banco Crédito Inversiones, BCI.	Despacho Español –Chile
China SE-Asiático	Bank of East Asia (BEA) e Industrial Bank of China (ICBC)	Oficina de Representación Shanghai
Croacia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
EE.UU.	Totalbank	Filial
Emiratos Árabes	Banco Popular	Oficina de Representación en Dubai
Eslovaquia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Eslovenia	Alianza con Unicredit	
Francia	Banco Popular	Oficina de representación en París
Hungría	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Italia	UNICREDIT S.p.A.	Oficina Española en Italia
Holanda	Banco Popular	Oficina de representación en Rotterdam
Letonia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Lituania	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Macedonia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Marruecos	Banco Popular	Oficina de representación en Casablanca
México	Banco Popular	Oficina de representación en México
Polonia	Banco Popular	Oficina de representación en Polonia
Portugal	Banco Popular Portugal	Filial
Reino Unido	Banco Popular	Oficina de representación en Londres
República Checa	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
República Dominicana	Banco Popular	Oficina de representación en Santo Domingo
Rumania	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Rusia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Serbia Montenegro	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.
Suiza	Banco Popular	Oficina de representación Ginebra
Turquía	Banco Popular	Oficina de representación en Turquía, Estambul.
Ucrania	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este.

[919] http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/red-internacional-banco-popular

Índices de inversión socialmente responsable

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

- FTSE4Good

Normativa Internacional

- Carta Universal de los Derechos Humanos

El banco menciona normativas internacionales en temas laborales y de medio ambiente que sería deseable que especificará en sus futuras publicaciones.

Estándares voluntarios

Banco Popular es empresa signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y durante el 2012 sigue aportando su informe de progreso.

El Grupo Banco Popular mantiene su presencia en SpainSIF, y su participación activa en las Comisiones de Estudios y Promoción de la misma.

Además, se ha mantenido como firmante del *Carbon Disclosure Project* y del *CDP Water Disclosure*.

El Banco está sujeto al Código de Conducta Publicitaria de Inverco, que recoge las normas deontológicas de la actuación publicitaria y asume voluntariamente el compromiso de garantizar rigurosamente la exactitud de todas sus comunicaciones comerciales.

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:

Nombre Documento	**Formato/ Origen**
Informe Anual 2012	Web
Informe de Responsabilidad Corporativa 2012	Web
Código de conducta para proveedores de Grupo Banco Popular	Web / PDF
Libro de Estilo Grupo Banco Popular	Web / PDF
Declaración de Política Medioambiental Grupo Banco Popular	Web / PDF
Reglamento del Consejo de Administración de Banco Popular Español, S.A.	Web / PDF
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Banco Popular Español, S.A.	Web / PDF
Reglamento Interno de Conducta de las entidades del Grupo Banco Popular en el ámbito del mercado de valores (21/07/2010)	Web / PDF
Texto Refundido de los Estatutos Sociales	Web / PDF
Red de Comercio Exterior	Web

2. Tablas de Resultados

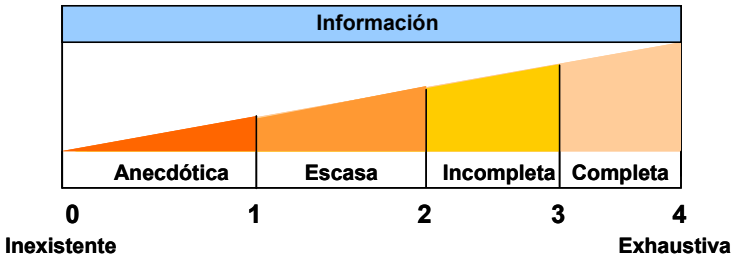
Tabla 1 - Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2012
MEDIO AMBIENTE	1,07
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	0,85
COMUNIDAD	1,36
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,25
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42
TOTAL EMPRESA	1,19

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,15
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42

Tabla 3 - Grados de calidad en la información



3. Contexto general

Grupo Banco Popular se compone de un banco matriz –Banco Popular Español– y cuatro bancos filiales, dos de los cuales operan en España (bancopopular-e y Popular Banca Privada), uno en Portugal (Banco Popular Portugal) y otro en Estados Unidos (TotalBank). Por otra parte, en base al acuerdo suscrito en 2010, Banco Popular y Crédit Mutuel crearon la plataforma bancaria Targobank repartida al 50%.

El Banco Popular, durante el 2012 completó la integración del Banco Pastor sin ayudas públicas, aumentando su "cuota de mercado tanto en préstamos como en depósitos, hasta el 6,55% y 5,73% respectivamente."[920]

De este modo, el Grupo, a 31 de diciembre de 2012, gestiona activos por valor de 172.259 millones de euros y recursos en balance por 157.618 millones de euros, con una base de fondos propios de 10.798 millones de euros.

Asimismo, informa que el número de clientes aumentó a 7.733 miles, frente a los 7.643 miles en 2011 (incluyendo Banco Pastor), lo que implica un crecimiento del 1,18% interanual. Del mismo modo, informa que en el 2012 el Grupo alcanzó la cifra de 16.501 empleados, 2.439 personas más que en 2011 tras la fusión con Banco Pastor.

Respecto a la Responsabilidad Corporativa (RC) del Grupo Banco Popular, denominado Banco o Grupo en el informe, tras la fusión con el Banco Pastor en el 2012 se realiza el lanzamiento del plan director *Horizonte 2020*, de carácter plurianual que busca encuadrar la estrategia de RC con la totalidad de la gestión empresarial.

El objetivo de este plan es la creación de valor monetario sostenible, atendiendo a las expectativas de los diferentes grupos de interés y gestionando los riesgos y oportunidades del entorno financiero. Para lo cual informa que en base al diagnóstico se ha renovado la identificación de las partes interesadas y los aspectos materiales derivados de las expectativas de éstos. Todo ello ha sido integrado en cuatro líneas de actuación: estructural, económica, social y medioambiental.

Respecto al medio ambiente, señala que "el Grupo Banco Popular, en línea con su estilo y cultura corporativa, hace público su compromiso con el medio ambiente; con su protección y conservación así como con la prevención de la contaminación, mediante un enfoque global de actuación"[921] No obstante, no aporta información sobre procedimientos, medidas, ni objetivos a alcanzar para comprender si los indicadores que se informa cumplen con las expectativas y metas del Grupo, puesto que no se explican algunos aumentos de consumo y emisiones presentadas. Además la información disponible no se presenta de manera homogénea para las líneas de actuación definidas, puesto que no aporta datos de la totalidad de las filiales; posee políticas globales para algunos aspectos, por lo que no se puede medir el impacto real de la política medioambiental en su desempeño.

[920] Informe Anual Banco Popular 2012, sección Informe de Gestión, página 19
[921] Declaración de la Política Medio Ambiental del Grupo Banco Popular. En http://www.grupobancopopular.com/ES/Responsabilidadcorporativa/DocumentacionRc/Paginas/OtraDocumentacionInteres.aspx

En materia de derechos humanos y laborales, el Banco manifiesta su adscripción a la Declaración Universal de Derechos Humanos; y que sobre esta materia aplica el principio de observancia al total de los productos y servicios que gestiona, por lo que no ejerce su actividad en aquellos países que sean especial objeto de preocupación por su riesgo de vulneración. También informa que durante este ejercicio 2012, no existen incidentes sobre la vulneración de derechos laborales. No obstante, posee presencia internacional en Rusia y China, ambos países identificados como países con riesgos en derechos humanos, por lo que sería deseable que el Banco en sus próximas ediciones pueda incluir información específica sobre su presencia en estos países

Además, informa que posee un máximo de respeto a la no discriminación y se destaca su Plan "Somos Diversidad", en materia de diversidad con lo que ha ganado el sello Excelencia en Igualdad certificado por el Ministerio de Sanidad y Política Social. También informa que posee cuatro líneas de trabajo: igualdad de género, apoyo a la discapacidad, distintas generaciones y diversas nacionalidades.

La gestión de proveedores se basa en el respeto de los principios del Pacto Mundial que contempla los derechos humanos, laborales, respeto al medioambiente, y anticorrupción. Si bien la mayor parte de los proveedores son locales – españoles – no se informa aportación sobre las evaluaciones del total de proveedores en la materia, que pueda dar cuenta de los grados de implantación al respecto.

Sobre la gestión de los clientes, señala que en términos de la publicidad que ofrece, está sujeta a órganos reguladores externos (Autocontrol), y códigos de conducta (Código Inverco), cumplimentando criterios de responsabilidad corporativa, para tales efectos.

Respecto a la gestión de clientes, la empresa no aporta información sobre los dictámenes respecto a la venta de productos complejos, que han derivado en sanciones para el Banco. Ni entrega mayores explicaciones ni medidas correctoras para evitar las quejas y reclamaciones recibidas que incluso se refieren a los derechos humanos, aunque con sentencia favorable a la empresa.

Al considerar los riesgos asociados de Gobierno Corporativo y ética de los negocios, el Grupo declara tener órganos y procedimientos para prevenir y controlar prácticas deshonestas específicas como el fraude, el soborno y la corrupción y otras como las contribuciones a partidos políticos y entidades benéficas. No obstante, no específica las medidas específicas ni los aspectos considerados. Sólo da cuenta de la cantidad de empleados formados sin distribución geográfica, e impacto de éstas en las evaluaciones al personal señalado.

4. Análisis

Fiscalidad

Con respecto a la información sobre desempeño económico, para conocer las principales magnitudes de la compañía es necesario acudir al Informe Anual 2012 Banco Popular, y a las secciones: Informe de Gestión, Informe Anual de Gobierno Corporativo y Cuentas

Anuales Consolidadas; dado que no se aporta mayor información al respecto en el Informe de Responsabilidad Corporativa que un resumen sobre el valor económico distribuido sin aporta mayor desglose y profundidad en la información. El Banco opera de manera directa a través de sus participadas (89) en 6 países en todo el mundo y tiene presencia comercial en 33 países. La forma de presentar la información resulta insuficiente para conocer cómo la empresa coopera en el desarrollo económico sostenible de sus grupos de interés y de las sociedades en las que realiza su actividad.

El Grupo se compone de una sociedad dominante, Banco Popular, y dos entidades extranjeras, Banco Popular Portugal, participado al 100%, y Totalbank, que opera en el Estado de Florida, en Estados Unidos, también propiedad del Grupo al 100%, así como otros bancos y sociedades de servicios financieros[922]. Asimismo, posee una red de comercio exterior con presencia en diversos países.

En el ejercicio 2012 las siguientes sociedades estaban domiciliadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa:[923]

Sociedad	Domicilio	Actividad
BPE Finance International LTD	George Town (Islas Caimán)	Instrumental financiera
BPE Preference International, LTD	George Town (Islas Caimán)	Instrumental financiera
Popular Español Asia Trade, LTD	Hong Kong	Instrumental financiera

En este sentido, tiene presencia a través de sociedades participadas en los siguientes territorios considerados como paraísos fiscales: Islas Caimán (George Town), y Hong Kong. En Banca Privada, mantiene vínculos con el Banco Franco-Belga Dexia[924]; que posee oficinas en Luxemburgo. Posee oficinas de representación además, en Emiratos Árabes (Dubai) y Holanda (Rotterdam)[925]

BPE Finance International LTD y BPE Preference International, LTD, ambas con domicilio social en las Islas Caimán, se encuentran inactivas desde el año 2003. Su actividad se limita al mantenimiento de las emisiones efectuadas pendientes de amortización (unas vencen en el año 2039 y otras tienen carácter de participaciones perpetuas). Popular Español Asia Trade, LTD, tiene como finalidad la emisión de cartas de crédito en diferentes países de Asia.

Por otra parte, desde que en 2004 la Comisión Ejecutiva del Banco estableciera la política en relación con los establecimientos offshore, se mantiene el compromiso de reducir paulatinamente su actividad como paso previo al cese de la misma en aquellos casos en los que fuera viable. A cierre del ejercicio 2012, el número de establecimientos off-shore no ha variado con respecto a 2011, suponiendo un 0,02% respecto a la totalidad de activos.

Respecto a su política fiscal, se informa que la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano que informa al Consejo de Administración para las decisiones sobre la creación o

[922] Informe Anual Banco Popular 2012, sección Informe de Gestión 2012; página 19.
[923] Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del este informe.
[924] Popular Banca Privada es propiedad en un 60% del Grupo Banco Popular y el 40% restante lo ostenta el Banco Franco-Belga Dexia. En Informe Anual Banco Popular 2012, sección Informe de Gestión, página 52.
[925] http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/red-sucursales-grupo-banco-popular.htm

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 u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo"[926]. No obstante no se informa sobre los criterios de selección, ni procedimientos de evaluación al respecto.

Por lo cual, sería deseable, dado el riesgo que puede suponer tener sus filiales en estos domicilios sobre la elusión de responsabilidades fiscales y/o jurídicas, que la compañía aportase un mayor detalle en este sentido. La elusión fiscal puede no ser delito, pero ciertamente puede tener importantes impactos negativos sobre las economías de los países donde se produce la riqueza, y donde se evita pagar impuestos, por tanto, éticamente reprochable.

Respecto a los impuestos señala: "el Impuesto sobre sociedades español y los impuestos de similar naturaleza aplicables a las entidades participadas extranjeras se consideran como un gasto y se registran en el epígrafe de Impuesto sobre beneficios de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada excepto cuando es consecuencia de una transacción registrada directamente en el patrimonio neto consolidado o de una combinación de negocios, en la que el impuesto diferido se registra como un elemento patrimonial más de la misma"[927]

Banco Popular no presenta el pago de impuesto desglosado por país y por diversos conceptos, principal vía para conocer el grado de aportación de una empresa al desarrollo en los países en los que está actuando. En la información analizada no se ha encontrado la información con un desglose suficiente que permita valorar la aportación del Grupo en los países donde opera.

Asimismo, no señala que reciba ayudas financieras de gobiernos en el informe del 2012, ni incentivos fiscales al respecto. Sobre este hecho menciona que en el último trimestre se produjo una ampliación de capital por 2.500 millones de euros, - con excelente acogida por parte de accionistas, clientes e inversores – lo que "nos ha permitido preservar una de las más fundamentales señas de identidad del Banco: la independencia, evitando recibir ayudas públicas"[928] También informa que la integración del Banco Pastor se ha completado sin ayuda pública de ningún tipo.

A raíz de lo cual, sumado al contexto económico, el Banco informa que durante el año 2012 ha tenido en su cuenta de resultados una pérdida neta de ejercicio contable de 2.461 millones de euros, lo que llevo a la suspensión temporal de dividendos abonados a sus accionistas. Sobre lo cual hubo controversia en la opinión pública y reclamaciones por parte de los accionistas que no se ve reflejada en los informes[929].

Medioambiente

Banco Popular posee una Declaración de Política Ambiental que establece las líneas de trabajo, que son el Plan de eficiencia energética y reducción del impacto ambiental;

[926] Informe Anual Banco Popular 2012, sección Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular, página 140.
[927] Informe Anual Banco Popular 2012, sección Cuentas Anuales Consolidadas Banco Popular, página 265
[928] Informe Anual Banco Popular 2012, página 7.
[929] http://economia.elpais.com/economia/2012/11/10/actualidad/1352584367_498655.html

financiación de proyectos de impacto ambiental positivo; formación y sensibilización medioambiental de empleados; y normativa y compromisos medioambientales.

Esta política se concreta en el cumplimiento de la legislación ambiental, dirección y supervisión del desempeño ambiental desde el Consejo de Administración, integración de las consideraciones ambientales en la gestión global y la puesta en marcha de las mejores prácticas ambientales en la operativa diaria, que incluyen:

• Minimización y segregación de los residuos.
• Ahorro y uso sostenible de los recursos.
• Consideración de criterios de eficiencia y ahorro energético.
• Gestión y uso eficiente del agua.
• Políticas de compra verde.

El Comité de Medio Ambiente es el órgano que supervisa su correcta implementación y determina los objetivos anuales de la misma. Este comité depende directamente de Consejo de Administración a través de su Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflicto de Intereses.

A su vez, la Comisión Ejecutiva del Banco de acuerdo a las directrices de actuación de la Política Ambiental, es quien acuerda la intención del voto del Grupo sobre cuestiones medioambientales en el ámbito interno, sus filiales y sociedades participadas. No se aporta información sobre cómo procede para llevar a cabo los principios de precaución y prevención ambiental en su propio desempeño, pero afirma que está presente al momento de evaluar proyectos de inversión.

Respecto a los indicadores, la empresa aporta datos cuantitativos sobre su plan de eficiencia energética y reducción de impacto ambiental, que se centra en tres áreas: el consumo de recursos, la gestión de residuos y las emisiones producidas. En ellos se observa que si bien señala diversas medidas para reducir el consumo de electricidad, esta ha subido de 402.024 Gj en el 2011, a 482.544 Gj en el 2012. Asimismo, ha aumentado el consumo de energías primarias en todas las categorías respecto al año anterior. La empresa no aporta explicaciones sobre los aumentos de consumo, ni mecanismos de corrección implementados para corregir estas desviaciones por parte de la empresa.

Respecto al reciclaje del consumo de papel ha aumentado en relación al año anterior, en tanto que éste durante el 2012, ha sido del 68%, con un total de 992 toneladas, lo que supone un incremento de 7 puntos porcentuales respecto a 2011. También informa que ha reducido en un 12% respecto al año anterior el número de sobres totales enviados; el 82% de las hojas que utilizan es de papel reciclado, y el resto de papelería cumple con la certificación PEFC. El cartón es 100% reciclado y el 61% de los sobres son neutros de carbono, es decir que se compensan las emisiones del CO_2 derivadas.

Los indicadores sobre emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero generadas por Grupo Banco Popular, se observa un aumento en cada uno de ellos. Si bien menciona que poseen medidas para ayudar a reducir paulatinamente las emisiones de CO_2, no aportan explicaciones sobre el incremento, ni medidas de corrección al respecto.

También informa sobre el agua, tóner, plásticos y gestión de residuos de manera desigual, respecto a otros indicadores sobre los que presenta su desempeño sobre los últimos años

que no permite en todos ellos comparar su desempeño respecto al año anterior, y no se mencionan los objetivos, sistemas de medición ni resultados esperados al respecto.

Se informa que para el proceso de análisis y seguimiento de operaciones de financiación de proyectos (Project Finance), se emplean criterios medioambientales y éticos, para evaluar el riesgo medioambiental de los mismos, a la par que se establecen sistemas de seguimiento que aseguren el cumplimiento de los objetivos marcados en la materia. No obstante, no señala los criterios utilizados, el sistema de control y seguimiento; los plazos y presupuestos asignados para llevar a cabo estas labores.

Respecto a la financiación de proyectos con componente medioambiental, informa que centra sus esfuerzos en proyectos de energías renovables, y que ha invertido durante el 2012 en 6 proyectos. Del mismo modo, no señala los criterios de selección, sistemas de control y seguimientos, impacto económico y retornos esperados que puedan conducir a tener una concordancia con la política ambiental.

El Grupo declara no haber recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa medioambiental vigente. Asimismo, informa que colabora con agencias y organismos referentes que evalúan y valoran la actividad del Banco en aspectos medioambientales. Destacando que es signatario del *Carbon Disclosure Project* y del *CDP Water Disclosure*. Asimismo, el Grupo declara que no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, incluidas en los Anexos correspondientes del Protocolo de Montreal. No obstante no se ha encontrado información acerca de Banco Popular en el informe que hace *Carbon Disclosure Project* en el que establece un ranking de empresas que han reportado conforme a la metodología de esta institución[930].

En relación a los proveedores, en el modelo de gestión de compras aplica un sistema de homologación, que está basado en los principios del Pacto Mundial que contempla la protección medioambiental. Este sistema se basa en una ficha de evaluación que considera las medidas que poseen los proveedores en esta materia. Al respecto señala que se han evaluado a los proveedores nuevos durante el 2012, y que – en general - no se ha cancelado ni rechazado ningún contrato. Pese a ello, no informa de los resultados de las evaluaciones realizadas, ni las medidas con los proveedores antiguos, ni objetivos esperados y cumplidos al respecto, ni los mecanismos de verificación y control.

No se han encontrado en fuentes secundarias de información evidencias de multas, sanciones o denuncias al Grupo Banco Popular por infracciones de legislación referidas a medio ambiente, derechos humanos o derechos laborales. Si se encuentran evidencias de denuncias de consumidores por la aplicación de cláusulas consideradas abusivas y otras debidas a la falta de asistencia comercial a los clientes para la contratación de productos financieros complejos (tóxicos), ya comentados anteriormente en este informe. La existencia de varias sanciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos se incluye en el informe de RSC.

Además, en la información analizada no se han encontrado evidencias de la existencia de políticas específicas que midan el impacto en derechos humanos y medioambiente en materia de financiación de proyectos de hidrocarburos, minas, grandes presas, pesca e, industria armamentística. En materia de estándares y protocolos internacionales de referencia para las empresas financieras en materia de RSC, existen dos principalmente

[930] http://www.pwc.es/es_ES/es/publicaciones/gestion-empresarial/assets/global-500-climate-change-report-2013.pdf

Principios de Ecuador y la Iniciativa UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). En este sentido, el Banco señala como reto para el año 2013 adoptar e implementar los Principios de Ecuador

Protección de los derechos humanos

El Grupo comunica que su actividad cumple con los derechos humanos, y para ello aplica el principio de observancia al total de los productos y servicios que gestiona, por lo que no ejerce su actividad en aquellos países que sean especial objeto de preocupación por su riesgo de vulneración. Asimismo, señala que el Banco es signataria del Pacto Mundial.

A la par, informa que no existen incidentes que supongan una violación de los derechos de las minorías, o de riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. De igual forma, constata que no se han producido operaciones susceptibles de ser consideradas episodios de trabajo forzado o no consentido.

No se aporta información sobre los órganos de gobierno, que supervisen el principio de observancia, ni sus procesos de evaluación y seguimiento de las diversas actuaciones en la materia, en especial en los países vulnerables en derechos humanos donde posee oficinas de representación como Rusia, Emiratos Árabes o Marruecos. Al igual, que no se aporta información sobre los responsables de los informes de progreso que efectúa sobre la implementación de los principios del Pacto Mundial, ni de los resultados de dichos informes. Tampoco se ha encontrado evidencia de mención explícita sobre cómo ejerce la debida diligencia para evitar el uso de sus bienes y servicios en casos de complicidad con violación de los DDHH, de acuerdo con los principios rectores de Naciones Unidas para empresas y derechos humanos.

Banco Popular es inversor (fondos de inversión, participaciones) y financiador de empresas (banca corporativa, *globaltrade finance*, *project finance)*, actividades y proyectos, y de su informe de responsabilidad Corporativa no se desprende una conciencia explícita del efecto que pueden tener las actividades que financian en las personas en aquellos países y comunidades donde estas actividades se desarrollan. Del mismo modo, que en el informe elaborado por el Observatorio de RSC referido al ejercicio 2011, en el informe 2012 no se ha identificado el posicionamiento del Grupo acerca de informaciones que les identifican como poseedores de acciones de empresas productoras de armas controvertidas mediante sus fondos de inversión o los de sus filiales[931].

Además, informa que de forma voluntaria para prevenir posibles incumplimientos, la mayor parte de sus operaciones financieras de envergadura – sin especificar a qué se refiere esto – se coordinan con el departamento de Banca Mayorista, que considera observancia de los derechos humanos al evaluar sus operaciones pero no explica qué tipo de criterios contempla, ni los mecanismos de verificación de los mismos, ni presenta datos objetivos de resultados derivados de procesos de evaluación en materia de Derechos Humanos y medioambiente, ni número de operaciones rechazadas. A la par, informa que cualquiera de las partes que así lo requieran puede incorporar cláusulas contractuales específicas al respecto. "En este sentido, se mantienen los préstamos sindicados, en Estados Unidos y España, en los que se hace especial reconocimiento al derecho a la salud de las comunidades donde se desarrollan las actividades objeto de financiación."[932]

[931] SETEM: Negocios sucios, bancos españoles que financian armas. http://www.bancalimpia.com/pdf/bancos-sucios-informe.pdf, p. 44
[932] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 33.

Cabe señalar, que en el ejercicio 2012 se han producido 8.040 quejas y reclamaciones de clientes, de las cuales tres de éstas estuvieron relacionadas con la vulneración de los Derechos Humanos y fueron resueltas de manera favorable a la actuación del Banco.

Respecto a la observancia de los derechos humanos, informa que ha desarrollado acciones formativas al 2,4% de la plantilla; y que el total de su personal de seguridad tiene formación al respecto con especial interés en el desempeño de sus funciones sobre la Observancia de los derechos humanos n. A su vez, señala que desde el 2011 posee un portal de formación, que coloca a disposición de los empleados un vídeo explicativo sobre la declaración universal de los Derechos Humanos.

A pesar de ello, no se informa la distribución geográfica de las personas formadas ni del total de las categorías profesionales impacto ni resultados obtenidos en procesos de evaluación, así como tampoco se menciona número de visitas del vídeo del portal, ni medidas para fomentar su uso. Tampoco la empresa aporta datos sobre sus obligaciones respecto al personal de seguridad, ni sobre políticas garantistas de los derechos humanos en materia de seguridad en sus contratos relativos a este personal.

La empresa señala que posee un máximo respeto a la no discriminación e igualdad de oportunidades, y que la selección se basa al mérito en capacidades de los candidatos. En este sentido informa, que "el Grupo no ha sido objeto, durante el ejercicio 2012, de ningún incidente que haya supuesto un episodio de discriminación hacia ningún empleado o cualquier persona afectada por las actividades del Grupo"[933].

Respecto a los discapacitados, informa que ha realizado diferentes iniciativas para la contratación directa de personal con discapacidad, nombrando algunas de ellas, pero sin aportar información sobre resultados esperados ni obtenidos al respecto. En este sentido, no aporta datos cuantitativos sobre la cantidad de discapacitados y ni categorías profesionales a los cuales pertenecen ; por lo que sería deseable que el Grupo pueda aportar más información que permita valorar la situación en materia de no-discriminación y la efectividad de las medidas adoptadas en este ámbito.

Como se ha mencionado anteriormente el modelo de gestión de compras a los proveedores, aplica un sistema de homologación, que está basado en los principios del Pacto Mundial que contempla los derechos humanos; por lo que la ficha de evaluación también incluye los indicadores de desempeño social de los proveedores. Al respecto señala que se han evaluado a los proveedores nuevos durante el 2012, y que no se ha cancelado ni rechazado ningún contrato.En este sentido, menciona los resultados de una encuesta de satisfacción, pero no aporta información por un lado, de cómo ha seleccionado a los principales proveedores, puesto que no especifica los criterios de selección ni porcentaje a los cuales corresponde estos proveedores respecto del total de éstos; y por otro lado, tampoco aporta información, sobre evaluación de proveedores en materia de derechos humanos, y protección al medio ambiente.

[933] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 40.

Protección de los derechos de los trabajadores

El Banco informa que su política retributiva está alineada con la estrategia de negocio que tiene como objeto retribuir mejor a cada empleado, de forma más equitativa y competitiva. A la vez, informa que la base de los salarios por categorías profesionales están regulados por convenio colectivo. Cabe mencionar, con respecto a que hombres y mujeres tengan igual salario, sólo se especifica para las categorías técnicas y administrativas, no haciendo mención de lo mismo para la categoría directivos.. Sin embargo, en todas las categorías profesionales se observan diferencias en los ratios entre hombres y mujeres , que la empresa informa se debe a una "relación directa con el tiempo de permanencia en la categoría profesional (director, técnico o administrativo). Se trata, por tanto, de una diferencia salarial derivada de los complementos y no del salario base"[934]. La empresa, no aporta mayor información, respecto a qué son los complementos, y sus criterios de aplicación para que existan estas diferencias salariales; ni información sobre gastos salariales desglosados por país.

Otra característica es la retribución flexible, donde señala que alrededor de 2.000 trabajadores se han sumado a esta iniciativa voluntaria, la cual describe de forma genérica, genérica, sin aportar Información cuantitativa que permita conocer qué grado de satisfacción existe de esta medida entre los empleados, ni objetivos planteados, o posibles ventajas asociadas.

Sobre sus políticas de recursos humanos, la empresa señala que la diversidad es un factor fundamental, entendiendo con ello la integración de diversas nacionalidades, y la implantación del programa "Somos diversidad", que posee cuatro líneas de actuación: igualdad de género, apoyo a la discapacidad, distintas generaciones y diversas nacionalidades. Asimismo, señala estar adscrito al "Charter por la Diversidad"[935] para apoyar sus políticas de no discriminación.

No obstante, las mujeres representan un porcentaje menor en la distribución por sexo y zona geográfica, en España, Portugal y Estados Unidos. De esta forma el promedio de mujeres en los tres países es de un 25% en todas las categorías profesionales; sin incluir a los directivos.

Además, el Banco informa que el 2008 creó una Comisión de la Igualdad, para velar por el cumplimiento del Plan de Igualdad, y desde el 2010 y por tres años, ha sido reconocido con el sello Excelencia en Igualdad, certificado que el Ministerio de Sanidad y Política Social, otorga a las empresas que destacan en la aplicación de políticas de igualdad de trato y oportunidades. No se aporta mayor información sobre las medidas del plan de igualdad, ni sus resultados para poder explicar la obtención de este premio.

Respecto a la evaluación de desempeño se informa que durante el 2012, se evaluó al 31% de la plantilla del Grupo en España, sin dar detalles sobre los resultados obtenidos, medidas adoptadas, ni objetivos planteados.

[934] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 44.
[935] "Iniciativa europea que fomenta el compromiso de las organizaciones con los principios de inclusión de la diversidad y la antidiscriminación laboral, como elementos que garantizan la inclusión social y la eficacia de las organizaciones". Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 42

El Grupo informa que durante 2012, "se ha implantado y comunicado a toda la plantilla el Código de Conducta, que recoge el catálogo de normas de conducta, tanto en las relaciones internas como con respecto a terceros, que han de regir la actuación de todos los empleados del Grupo". Asimismo, señala que el canal de denuncias en este ejercicio 2012, no ha recibido requerimientos. Este es un sistema que permite a los empleados dar a conocer de manera confidencial, a la Unidad de Vigilancia, las trasgresiones al Código de Conducta, y Principios de Actuación; las irregularidades contables y financieras, y cualquier acción fraudulenta de persona o entidad sujeta a cumplimiento.

Tiene diversos canales de información con los empleados (El boletín electrónico "Canal Popular", intranet, La revista "Más Popular", El Portal del Empleado, entre otros**)**, para entregar información sobre la responsabilidad corporativa ha implementado una sección específica en el portal del empleados; y además, entrega más información en el programa "Somos Diversidad"; y Club del Popular.

Sobre los beneficios sociales, señala que entrega hipotecas y préstamos con intereses preferente; anticipos de nóminas; planes de pensiones; avales y subvenciones; seguros de vida para sus empleados, y un plan de conciliación – "Plan Concilia" - con diversas medidas. Sin embargo, no se conoce el alcance de los beneficiarios, grado de satisfacción sobre los mismos, ni los objetivos que cumplen dentro de la política de recursos humanos.

Otro aspecto, son los programas de apoyo a la discapacidad. En esta línea señala que están adscritos al "Compromiso Familia", en colaboración con la Fundación Juan XXIII, que apoya a las personas que viven con discapacidad, como complemento a otras medidas implantadas "desde el 2005, de "Ayuda familiar para situaciones especiales" y "Ayuda económica para empleados con discapacidad" tienen por objeto apoyar y ayudar a las familias en la mejora de su calidad de vida"

Además, señala que durante el 2012, ha realizado la ampliación del alcance del "Plan Global de Discapacidad"[936] a los principales grupos de interés. Tanto empleados como proveedores y accionistas se han visto beneficiados por diferentes medidas incluidas en este Plan. Asimismo, informa que este año se han realizado diversas iniciativas para la contratación directa de personas con discapacidad, tales como: continuación del "Convenio Inserta"; publicación de ofertas de trabajo en bolsas de empleo web, dirigidas a personas con discapacidad (Fundosa y disJob); ha sido promotor en la "V Feria de Empleo para Personas con Discapacidad" de Madrid; y la contratación de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo. No obstante, no se aporta información sobre los procedimientos adoptados, objetivos planteados, ni los resultados obtenidos.

Respecto a la libertad de asociación y afiliación, declara que es un derecho de cada persona, y por ello facilita los elementos necesarios para que se pueda ejercer este derecho en los países donde opera.

La empresa informa que el convenio colectivo de la banca abarca el 99,7% de toda la plantilla a excepción de la alta dirección, y que éste tiene y establece un periodo de consulta para las decisiones; sin mencionar ni procesos ni plazos establecidos para dichas prácticas, ni resultados obtenidos de estos procesos.

[936] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 20

Para las relaciones entre sindicatos y alta dirección, existe la oficina de relación sindical. La empresa da cuenta del número de representantes en España y Portugal y señala que en Estados Unidos a pesar de que existe la libertad para pertenecer a los sindicatos, sino señala que los empleados participan. Sobre lo cual, no aporta información sobre los procedimientos que permitan sostener una comunicación fluida con los empleados en Estados Unidos y otras oficinas de la red internacional.

Respecto a la Política de Seguridad y Salud se amplió el Plan de de Prevención 2007 – 2011, que está a cargo del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que "gestiona todos los aspectos relacionados con la identificación de estos riesgos en los centros de trabajo, la formación a empleados, la vigilancia de la salud y la elaboración de planes de emergencia y evacuación"[937] y que es parte de la política preventiva - que se complementa con el manual de Gestión de la Prevención - del grupo aprobada el 2009 por la Dirección General.

Asimismo, cuenta con un "Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales" con diversos cursos de formación en la materia. Si bien da cuenta del número de personas formadas, no aporta información sobre la distribución geográfica, ni los resultados ni evaluaciones de estos cursos que permitan dar cuenta del impacto que ha tenido al respecto.

En términos de prevención en el Banco durante el 2010, se firmó la adhesión a la Carta Europea de la Seguridad Vial, plataforma que tiene por objeto disminuir la siniestralidad en las carreteras europeas. Asimismo señala tener otras iniciativas al respecto, sin aportar mayor información sobre resultados esperados ni obtenidos.

Asimismo, sólo da cuenta con indicadores cuantitativos de índice de lesiones, pérdidas de días de trabajo, baja por enfermedad común y absentismo en España, sin aportar razones para la ausencia de información sobre Portugal ni Estados Unidos.

Impacto en la comunidad

El Banco destaca en su compromiso con la sociedad que aporta a la economía mediante la generación de valor añadido, al crear valor económico que durante el 2012 asciende a 3,35 millones de euros en los países donde opera. Todo ello en relación a la actividad propia del Banco y otras tres líneas de actuación orientadas al fomento de la educación y la formación de las personas; mejorar la calidad de vida de la población en países emergentes y a la integración de colectivos en riesgo de exclusión.

La cifra de Inversión Social durante el 2012, destinada a la acción social asciende a 9,05 millones de euros, sin contar otras ayudas como las contribuciones en especie o el coste atribuido a las financiaciones preferente; que se distribuyen en miles de euros, en los siguientes proyectos:

- 5.164€, Ayudas a estudiantes, profesores, investigadores y formación del voluntariado y agentes sociales
- 2.001€, Iniciativas de promoción de la mujer. Programas de integración de personas con discapacidad e inmigrantes

[937] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 52

- 0,971€, Apoyo a la construcción de escuelas y centros asistenciales en países de Iberoamérica y África
- 0,465€, Otras ayudas y colaboraciones a fundaciones e instituciones sin ánimo de lucro
- 0,449€, Construcción, rehabilitación y dotación de centros sociales y culturales

Dentro de los impactos indirectos señala que van desde lo financiero hasta la protección del medioambiente, mencionando específicamente:

- Financiación de empresas del sector de las energías renovables.
- Apoyo económico a Pymes, emprendedores y negocios relacionados con la I+D+i.
- Contratación, directa e indirecta, de personas con discapacidad.
- Consumo de bienes y servicios ofertados por terceros.
- Concesión de ayudas para la formación de colectivos desfavorecidos.
- Bancarización de personas con dificultades de acceso al sistema financiero

Al respecto señala, que es la Fundación Banco Popular el órgano que gestiona de forma autónoma las dotaciones para el cumplimiento de los fines sociales, y que no soporta gastos de gestión ni operación. Junto a ello se han ratificado las líneas generales de actuación y la garantía de contar con los recursos suficientes para su funcionamiento, del Convenio entre el Banco y la Fundación realizado el año 2008.

A la par, informa que los criterios de los proyectos en que la Fundación "participa han de ser viables en su funcionamiento económico y no han de precisar de ayuda sistemática y continuada para mantenerse. La Fundación presta su colaboración preferentemente mediante ayudas reintegrables, sin intereses y con las garantías adecuadas a la naturaleza del proyecto"[938]

La Fundación Banco Popular, informa que durante el 2012, ha puesto en marcha 63 proyectos de diverso alcance; de éstos en España se han desarrollado 25; y en el extranjero 38, siendo los programas de cooperación y desarrollo, llevados a cabo principalmente en Hispanoamérica y África.

En el informe no se aportan datos de los proyectos realizados sobre: la especificidad geográfica para entender si están alineados con los objetivos de desarrollo del país o internacionales, los procedimientos de supervisión y seguimiento; los resultados obtenidos; las consecuencias en las comunidades donde opera, y grados de satisfacción e implicancia de las mismas sobre los retorno de inversión en los diferentes grupos de interés, que puedan dar cuenta del impacto de sus acciones.

Otro eje de trabajo que señala es la bancarización de las zonas excluídas, como parte de su contribución a la inserción socioeconómica de colectivos en riesgo de exclusión sobre lo cual informa que se "ha aumentado el número de sucursales en zonas de baja densidad de población con respecto a 2011, alcanzando 496 oficinas lo que supone un 22% del total de sucursales del Grupo"939. Sin embargo, no señala la distribución geográfica, ni perfil de la población destinataria que permita evaluar el impacto de sus acciones.

Respecto a la inclusión de personas extranjeras en España, menciona a modo de muestra el "Programa Trabex", que asiste mediante la introducción al sistema bancario español, y

[938] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 60
[939] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 25

facilita los lazos con sus respectivos países, a los trabajadores extranjeros residentes en España. A su vez, informa que en el "cierre del ejercicio 2012, el Grupo cuenta con 1.241.094.498 clientes extranjeros que generan un volumen de negocio anual de 4.425,9 millones de euros."[940] En este caso, tampoco informa sobre la distribución geográfica, ni perfil de la población destinataria que se pueda desprender el impacto de sus acciones; así como el impacto en las economías de los países de origen.

El Banco señala que frente a la crisis económica, posee como práctica especialmente con sus clientes con primeras viviendas hipotecadas, entregar soluciones paliativas a las situaciones derivadas de la incapacidad transitoria de pago de obligaciones. Señala que al momento de llegar a la reclamación judicial debido al no pago de la deuda, no se han realizado desalojos forzosos, al llegar acuerdos puntuales con los ocupantes[941]. Asimismo informa que este tema "está siendo tratado a través del Gobierno, el Banco de España y la Asociación Española de Banca. En paralelo, el Banco se ha adherido al llamado Código de Buenas Prácticas (regulado por el RDL 6/2012) y ha participado en el "Convenio para la configuración del Fondo Social de Viviendas", firmado en enero de 2013, por el que cederá 336 viviendas para su alquiler a familias desahuciadas."[942]

El Banco hace especial mención a los planes y proyectos dirigidos a la gestión de las expectativas de los accionistas, y que contribuyan de forma simultánea a la integración sociolaboral de personas con capacidades diferentes. Para lo cual menciona "Planes y Proyectos Impulso" que han beneficiado directamente a 10 accionistas del grupo y ha realizado 3 proyectos sociales. La empresa no aporta mayor información sobre los criterios de selección de los proyectos, objetivos planteados, resultados obtenidos y esperados, impacto social o económico generado, ni sistemas de evaluación y seguimientos de los mismos.

Respecto a la gestión de la cadena de suministro, se ha acordado un Plan de Gestión de Proveedores 2012-2014, que define las acciones a desarrollar de manera consensuada por las Oficinas de Compras y Responsabilidad Corporativa, con el objeto de continuar avanzando en la gestión de la cadena de proveedores del Grupo bajo los principios de responsabilidad corporativa.

El Grupo menciona tener un sistema de gestión que da garantías sobre la igualdad de oportunidades, accesibilidad y transparencia en la cadena de suministro. Además, menciona que posee un Código de Conducta de proveedores, que define los criterios de selección y actuación del Grupo de acuerdo a su cultura corporativa, y los aspectos incluidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas: derechos humanos, normas laborales, protección al medio ambiente y lucha contra la corrupción. Respecto al Código de Conducta, señala que para el año 2013 se debe actualizar y difundir a los proveedores y promover su aceptación del mismo entre ellos.

Además, el Banco declara tener un sistema de homologación para evaluar a los proveedores mediante una ficha para que los proveedores declaren aspectos económicos, información sobre medidas ambientales e indicadores sociales, así como la aceptación del Código de Conducta de Proveedores. Al respecto solo informa que durante el 2012, ha

[940] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 25
[941] En este mismo contexto, durante el 2012, las entidades financieras adscritas a la Asociación Española de Banca se han comprometido con el Gobierno a "paralizar" los desahucios hipotecarios durante dos años. http://cincodias.com/cincodias/2012/11/12/mercados/1352939207_850215.html
[942] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 32.

hecho cumplimentar la ficha a los 26 nuevos proveedores del Banco, y menciona que en este ejercicio "no se ha cancelado ningún contrato ni rechazado a ningún proveedor debido al incumplimiento de alguna de las pautas que se exigen en la citada ficha o en el Código de Conducta"[943].

En el informe no se da cuenta sobre la cantidad de proveedores que han aceptado el actual Código de Conducta, ni grados de difusión del mismo; ni cantidad de proveedores antiguos evaluados, ni sus procedimientos asociados.

Respecto a los canales de comunicación señala que posee una comunicación fluida y transparente, sin especificar cuáles son estos canales con los proveedores. Sobre la satisfacción de los mismos, informa que anualmente realiza una encuesta de satisfacción con los principales proveedores entregando los resultados obtenidos, centrándose en los aspectos de negociación, trato y facturación, en los cuáles este año, se ha presentado un aumento en sus grados de satisfacción, en comparación al informe del año anterior. Sin embargo, no se aporta información sobre la metodología, la existencia o no de resultados negativos, la cantidad de proveedores encuestados, distribución geográfica, ni tipo de contratos establecidos.

A la par, señalan que durante el 2012 se ha llevado a cabo una prueba piloto para un nuevo Portal de Proveedores de Renting, a fin de mejorar la gestión y que ha logrado la reducción del 50% del tiempo de ciclo del proceso. Lo cual contribuye agilizar la gestión, reducir costes y potenciar el crecimiento. Pese a ello, no se aporta mayor información sobre el impacto de los beneficios declarados, procedimientos y medidas adoptadas para su futura implementación, ni objetivos o resultados esperados.

Por otra parte, declara que el 98,81% de los proveedores son residentes en España, por tanto se pueden considerar locales, con una facturación del 508,35 millones de euros, que suponen el 98,77% de la facturación total. No obstante estas cifras globales, no permiten entender si ha tenido impacto positivo en las comunidades locales, dado que se describen de manera genérica a los proveedores.

La empresa informa que todos sus directivos han desarrollado su carrera profesional dentro del Grupo, basadas en el mérito y capacidad de los empleados. En España todos los altos directivos son de origen local; en tanto que en Portugal el máximo directivo es portugués y en TotalBank es español. Pese a los datos, no hay una mención específica a que se privilegia la contratación de directivos locales.

Respecto al voluntariado corporativo, informa que durante el 2012 ha sido un año positivo para el portal, y que han puesto a disposición más de 2000 oportunidades de voluntariado y que 21 de éstas fueron promovidas por el Banco donde participaron 112 empleados. No obstante, no se aportan datos de años anteriores para poder comparar las cifras sobre la participación de los empleados, y no se describen los proyectos para poder valorar los impactos sociales y económicos de dicha participación, ni su distribución geográfica.

Si bien, existe un Plan Director de Responsabilidad Corporativa los datos aportados sobre la inversión social del Grupo, no permiten evaluar el impacto social, económico y medioambiental que ha tenido sobre las comunidades y grupos de interés favorecidos; y su contribución al desarrollo en los contextos donde opera; por lo que puede desprender

[943] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 56.

que la Inversión Social tiene un carácter más de acción social motivada desde la filantropía, que un sistema de gestión integrado de la responsabilidad social al negocio.

Por otra parte, señala tener productos con especial beneficio social, "El Grupo cuenta con diversos instrumentos financieros cuyo principal objetivo es, además de generar un beneficio económico, la creación adicional de una utilidad de carácter social"[944].

Dentro de ello, señala que mediante su acuerdo de colaboración con Instituto de Crédito Oficial (ICO), ha concedido financiación a empresas y autónomos y liquidez a empresas en situación transitoria de restricción de la misma; cuya labor durante el 2012 la he llevado a ser la primera entidad en financiación a empresas con fondos ICO. Si bien presenta datos al respecto, la empresa no entrega información sobre los impactos sociales y económicos que genera en los beneficiarios y su impacto en la economía local.

Asimismo, se informa que el Banco apoya con diversas medidas y convenios a las pymes y emprendedores, pero no se aporta información sobre los objetivos planteados, impacto generados ni perfil de los beneficiarios adjudicados.

Por otra parte continúa vigente el acuerdo firmado en el año 2009 con el Ministerio de Vivienda, sobre el Plan Estatal de Vivienda que tiene como objeto "permitir el acceso de los ciudadanos a viviendas tanto de compra como de alquiler, promover la urbanización de suelo para viviendas de protección oficial y mejorar el parque de viviendas mediante la rehabilitación. A 31 de diciembre de 2012, se han realizado 191 operaciones por un importe de más de 25,5 millones de euros"[945] No se especifica el impacto social, número de personas beneficiarias, ni si reporta beneficios económicos para el Banco.

El Banco afirma tener acuerdos con Bancos Internacionales de Desarrollo, para "fomentar el comercio exterior en los países en vías de desarrollo y facilitar la internacionalización de la empresa española en países donde, hasta el momento, la relación comercial era muy limitada y donde existen sistemas bancarios poco estables. A 31 de diciembre de 2012, están en vigor acuerdos con el Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo y la Corporación Financiera Internacional dependiente del Banco Mundial"[946]. No se informa, en qué países se han firmado acuerdos, que permita evaluar si estos acuerdos están en concordancia con los objetivos de desarrollo, y promoción de éstos, y el impacto que dichos acuerdos pueda tener sobre las comunidades afectadas.

Respecto a los colectivos a los cuales aborda de manera especial menciona a los particulares y empresas, y a los jóvenes y mayores, a los cuales entrega beneficios. La información aportada es genérica y no permite conocer el perfil de las personas beneficiarias, los criterios de selección y procedimientos, que permitan deducir los impactos que tienen a nivel económico y social.

[944] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 34.
[945] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 37
[946] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 37

Corrupción

El Banco informa que sus normas y procedimientos internos están adecuados a las disposiciones legales vigentes, estándares éticos y de Gobierno Corporativo, y para su verificación cuenta con tres áreas diferenciadas. La primera, está a cargo de la Unidad Corporativa de Cumplimiento Normativo, que se ocupa de identificar, evaluar y prevenir los incumplimientos relevantes económicos o de reputación, "que pudieran producirse en relación con las leyes y regulaciones, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas, relativas a la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el comportamiento en los mercados de valores, la privacidad y protección de datos, y las actividades de negocio"[947]

La segunda es la Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales, que depende de la Unidad de Cumplimiento Normativo, que debe prevenir, investigar y comunicar las operaciones sospechosas. Además, colabora con el Órgano de Vigilancia del Reglamento Interno de Conducta del Grupo, en el ámbito de mercados de valores; contribuye a la supervisión de controles internos sobre la bases de datos de carácter personal que gestiona el Grupo, e identifica y evalúa los riesgos del incumplimiento asociados a las actividades del Banco, "incluso en relación con el desarrollo de nuevos productos y prácticas de negocio, velando por el respeto de la normativa de transparencia y protección de la clientela"[948].

El área de Auditoría Interna está dividida en diferentes unidades para la gestión y cumplimiento de los procedimientos internos de control operativo y adecuación a la normativa, detectando posibles desviaciones y fraudes. Los responsables de las áreas informan a la Comisión de Auditoría y Control, que se reúne al menos dos veces al año, con auditores externos.

La tercera es la Comisión Delegada de Riesgos, del Consejo de Administración, que controla el riesgo de crédito y propone al Consejo la política global de riesgo de mercado; puesto que evalúa el riesgo global asumido, su diversificación sectorial y geográfica y el grado de cobertura aconsejable, para preservar el nivel de solvencia que se considere, y propone en cada momento las políticas más adecuadas para obtener estos objetivos.

En todo ello, no se aporta información sobre los procedimientos implementados, medidas adoptadas, procesos de control y seguimiento que permitan desprender la efectividad de los sistemas implementados.

El Grupo informa que colabora de forma permanente con las autoridades supervisoras, especialmente en lo referente a la transparencia con la información al mercado. Así, durante el año 2012 señala que "no se han recibido multas significativas derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa vigente"[949].

Con respecto al blanqueo de capitales, la Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales, informa que el Banco no ha sido sancionado durante el 2012, en esta materia. Además,

[947] Informe Anual Banco Popular 2012, sección Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular, página 153
[948] Informe Anual Banco Popular 2012, sección Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular, página 153
[949] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 14.

esta Oficina difunde información por Intranet, que incluye un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, "que detalla tanto las obligaciones como los procedimientos dirigidos a prevenir la utilización de las entidades del Grupo y, en general, del sistema financiero para el blanqueo de capitales"[950]

Respecto al seguimiento y control de riesgos, durante el 2012 el Grupo informa que el 36,18% del total de sucursales y el 15,63% del total de sociedades han sido auditadas; y que sumado a ello se han realizado 35 auditorías de informática y riesgos, con las que se ha supervisado ámbitos como, los modelos internos de riesgo de crédito y operacional, la gestión del ciclo de vida de infraestructuras y sistemas informáticos, así como la protección de los activos de información, entre otros. No obstante, no se aporta información sobre los criterios y procedimientos de dichas auditorías, resultados obtenidos, ni medidas adoptadas a partir de dichas supervisiones.

En relación a su comportamiento respecto a los partidos políticos, el Grupo señala que mantiene un postura transparente frente a los diversas posiciones políticas, y que las solicitudes de partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines, son informadas y dictaminadas de manera objetiva por un procedimiento de más de 30 años. Durante el ejercicio se han realizado un total de 108 operaciones, siendo la mayor parte de ellos correspondiente a créditos otorgados como anticipos de las subvenciones que los partidos políticos reciben de las Administraciones Públicas. Sobre esto aporta información de manera general, que no permite conocer los procedimientos, medidas adoptadas, y resguardos para ello.

Sobre ayudas públicas informa que no ha recibido durante el ejercicio 2012, derivadas de una reestructuración bancaria; y que sólo ha recibido la subvención "de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, entidad perteneciente al Sector Público Estatal, ha sido de 1,41 millones de euros, frente a 1,43 millones de euros del año anterior"[951]. Cabe señalar, que no hay referencias a su estrategia o criterios de lobbying frente a las Administraciones Públicas y tampoco información sobre sus actividades de lobby.

El Banco informa que durante el año 2012, no ha recibido multas significativas derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa vigente. Cabe destacar, que no se especifica qué umbral se aplica para distinguir las multas "significativas" de las que no lo son, cuestión que es clave en un ejercicio de rendición de cuentas.

Protección de los consumidores

Los clientes durante el 2012, luego de la fusión con el Banco Pastor han aumentado en más de 755.000 personas físicas y jurídicas, alcanzado un total de 7.733.916 clientes.

Para la gestión de protección de datos y seguridad de la información, se creó el Comité de Protección de Datos de Carácter Personal, que supervisa la Política de Seguridad de Sistemas de Información, normas que ha adoptado el Grupo para minimizar riesgos, y asegurar la coordinación de las áreas afectadas. No se aporta mayor información sobre

[950] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 15.
[951] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 47

cuáles son las áreas afectadas, las medidas abordadas, los riesgos considerados, ni procedimientos realizados.

Referente a la protección de datos, durante el 2012, "el Grupo ha recibido ocho requerimientos de información y no ha sido objeto de ninguna inspección de la Agencia Española de Protección de Datos. Asimismo, se ha iniciado un procedimiento sancionador a Banco Pastor S.A. (hoy Banco Popular Español), otro a Pastor Serfin S.A. y otro a Banco Popular por infracciones en materia de protección de datos y se ha recibido una resolución por la que se estima el recurso de reposición interpuesto frente a la resolución dictada en el procedimiento sancionador abierto a Banco Pastor durante este mismo ejercicio"[952]. No se da cuenta de los criterios sancionados, ni aspectos a considerar, ni medidas adoptadas para la prevención de estos sucesos.

Además, se dispone de un portal de información para empleados, con la normativa legal e interna para el tratamiento de la información, y facilitar el cumplimiento de la LOPD, que asegure que se conozcan las medidas para proteger los datos personales de los clientes. Pese a ello, no se informa de la cantidad de personal capacitado, evaluaciones realizadas, ni resultados obtenidos del uso de la intranet.

A su vez, se informa que desde la concepción de todos los productos o servicios hasta su comercialización y postventa, "se contemplan los requisitos normativos y administrativos que redundan en la protección de la salud y seguridad de los clientes, no habiendo existido incidentes ni sanciones derivados del incumplimiento legal o de códigos voluntarios durante el ejercicio 2012"[953]

Las campañas de publicidad que se realizan está sometidas a órganos reguladores externos (Autocontrol), códigos de conducta (Código Inverco) y política comercial propios del Grupo, que consideran la protección de los derechos y seguridad del cliente, ética publicitaria, utilidad de la publicidad para los destinatarios, subordinación de las gestiones comerciales a los sistemas de control, gestión y transparencia del Grupo; análisis y seguimiento de los datos recogidos en el Servicio de Atención al Cliente y en el Área de Calidad Comercial que mejore la seguridad y la satisfacción del cliente; y análisis y seguimiento de la calidad de los productos y servicios de cara a una posible redefinición que mejore sus prestaciones[954].

A su vez, menciona que la publicidad del Banco cumple rigurosamente con las normativas de los países en los que opera y observa los principios mencionados anteriormente y que durante el 2012 no produjo ningún incidente que haya conllevado imposición de multa o sanción significativa en relación con la información publicitaria ofrecida sobre los productos.

En referencia a la atención al cliente, lleva a cabo el programa "el Perfecto Anfitrión", para mejorar la atención de los clientes, pero sin entregar los procedimientos ni resultados al respecto. Además, señala que posee diferentes canales de comunicación con los clientes, cuyo compromiso del Banco es hacerlos cada vez más accesibles, para lo cual ha ampliado la funcionalidad de la Banca por Internet, lo que señala ha permitido posicionar al Banco

[952] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 30.
[953] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 23.
[954] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 24.

como un referente en el sector, al satisfacer las auditorías y certificaciones de su web del nivel "Doble-A Technosite + Euracert WCAG 1.0".

A su vez, en las medidas de seguridad en la materia de tipo interno, existe un equipo específico que revisa las operaciones cursadas por internet con propósito de evitar operaciones fraudulentas, siendo la partida más elevada de fraude, soportado durante este ejercicio, correspondiente a las operaciones con tarjetas de crédito. Al respecto solo informa del número de transferencias y transacciones realizadas, pero no entregan cantidad de fraudes soportados, tipología de éstos, medidas adoptadas de reparación a los clientes, y de prevención de estos delitos, ni especifica el órgano de control que supervisa este tipo de operaciones.

En lo relativo a la protección de los derechos de los clientes, se hace referencia a aspectos de lucha contra el fraude (principalmente en lo referente al uso fraudulento de tarjetas de crédito y al fraude en internet) y a la protección de datos de carácter personal. Sin embargo, no se aporta información sobre las evidencias a que la atención y oferta a cliente de productos complejos haya sido deficiente.

Al respecto, existen numerosas denuncias que el Banco, al igual que otras muchas entidades financieras, ha recibido por comercializar de forma poco transparente, a sus clientes de hipotecas, productos de permuta financiera o swaps[955]. Existen sentencias[956] en firme de diferentes tribunales nacionales (audiencias provinciales, juzgados,) donde se condena al Banco por la "*mala praxis*" en la comercialización de determinados productos financieros (en especial, los contratos de permuta financiera de tipos de interés, IRS o swaps). De este modo, incluso algunas sentencias condenatorias (a partir de recursos de apelación, procedimientos ordinarios/juicios, etc…) en relación con la comercialización y venta de contratos "swap" o permutas financieras han sido objeto de noticias en la opinión pública[957], sin que ello se haga mención en el informe.

También menciona que se ha puesto en funcionamiento un nuevo proceso de recepción y clasificación de sugerencias de los clientes, mediante aplicaciones para móviles y uso de call center; sin mencionar los procedimientos de gestión de las sugerencias recibidas, ni cantidad y tipo de respuestas elaboradas.

Respecto a la satisfacción de los clientes, el modelo de calidad comercial se basa en la realización de diversos tipos de estudios, para evaluar la calidad de la atención prestada, entre otros. Si bien se informa, sobre la cantidad de encuestas realizadas, y las puntuaciones globales, y menciona los aspectos considerados no se aporta información sobre, los criterios establecidos, distribución geográfica de los clientes, y perfiles encuestados.

Sobre el canal de quejas de clientes y resolución, está a cargo del Servicio de Atención al Cliente, las cuales se clasifican y estandarizan mediante un sistema de constante de medición, control y seguimiento para identificarlas y poder definir acciones correctoras específicas. Según desglosa en el Informe Anual[958], el Servicio de Atención al Cliente, indica en su informe que fueron presentadas al grupo 9.824 casos de quejas, reclamaciones y

[955] Ver: Buscador Jurisprudencia Consejo General del Poder Judicial (http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp)
[956] Por ejemplo: ADICAE consigue que Banco Popular indemnice a los afectados por Lehman Brothers. En http://laeconomiadelosconsumidores.adicae.net/index.php?articulo=1074
[957] http://www.financial-toxic.com/REVISTA/articulos/GestionNoticias_649_FinancialToxic.asp
[958] Informe Anual de Banco Popular 2012, sección de Cuentas Anuales Consolidadas Banco Popular, página 274

consultas (lo que supone un aumento del 17,6% respecto al año anterior). El número de incidencias resueltas en el año 2012, fue de 8.827 donde 854 correspondieron al año anterior, incluidas 143 del Banco Pastor. De los dictámenes, ha resultado a favor del reclamante 2.859; a favor del Grupo 4.833; a favor de ambas partes 80 y sin pronunciamiento 268 casos. "De las anteriores incidencias, 500 se cursaron a través de los Servicios de Reclamaciones de los diferentes supervisores y se recibieron de los mismos 451 dictámenes"[959]

Si bien, se informa sobre las cifras, no se aporta información sobre la las razones del aumento, ni los motivos o procedimientos establecidos para dar respuesta a los usuarios según cada tipo de dictamen.

Gobierno corporativo

El Grupo Banco Popular presenta un informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades anónimas cotizadas, de acuerdo al modelo de reporte oficial de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. En este sentido, la información está enfocada al conjunto de la sociedad. El lenguaje es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en Gobierno Corporativo.

El Gobierno Corporativo, se ejerce por la Junta General de Accionistas, Consejo de Administración y sus cuatro comisiones. El Consejo de Administración está formado por 20 personas, "de los cuales el 35% tienen menos de 55 años, el 45% entre 56 y 70 y el 20% restante más de 71 años. El 60% son hombres, un 10% son mujeres y un 30% de personas jurídicas. Asimismo, el 10% son de nacionalidad extranjera"[960]. A la par, informa que la Dirección General se reúne de forma mensual con el Comité de Dirección y es residido de manera rotativa por cada uno de los miembros que lo componen.

El Consejo de Administración puede tener un máximo de 20 miembros y un mínimo de 12 consejeros. Este número no se ajusta a las consideraciones de CNMV, pero se menciona que la reducción de éste se realizará paulatinamente hasta el 2014.

Respecto a la composición del Consejo de Administración, su nombramiento o reelección se informa que se realiza mediante un procedimiento formal y transparente, y que las propuestas se elevan desde éste a la Junta General. Asimismo, informa que para el nombramiento de Consejeros por cooptación se debe contar con la propuesta de la Comisión de de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos; que debe cuidar por proveer nuevas vacantes. Para ello debe considerar que los procedimientos de selección no posean sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeras; y la Compañía busque intencionadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado. Pero no se describe cómo se realiza el proceso de evaluación.

Sin embargo, de los 20 Consejeros entre personas físicas y jurídicas, hay tres mujeres; dos son Consejeros Externos Independientes, y una es representante de la Fundación Barrié de la Maza como nueva Consejera. Esta última incorporación se vuelve a describir – como en

[959] Informe Anual de Banco Popular 2012, sección de Cuentas Anuales Consolidadas Banco Popular, página 274
[960] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 9

el ejercicio 2011 - como medida adoptada para sumar mujeres al Consejo, pero no aporta mayor información de las razones de la carencia de mujeres en éste, ni otras medidas adoptadas – además de las señaladas – para aumentar el número de mujeres en el Consejo de Administración. Si se toma como referencia la propuesta de la Comisión Europea de que, al menos, el 40% de los puestos no ejecutivos de los Consejos de Administración sean ocupados por mujeres, sería deseable que el Banco pueda incluir más mujeres en el Consejo e informar de otras medidas correctoras al respecto.

No hay beneficiarios que se identifiquen de forma agregada, sobre cláusulas de garantía o blindaje, para casos de despido o cambios de control a favor de los miembros de la alta dirección, incluyendo los Consejeros ejecutivos, de la sociedad o de su grupo.

El Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, aprueba la política de retribuciones de los Consejeros, que debe pronunciarse como mínimo sobre las siguientes cuestiones: "el importe de los componentes fijos, con desglose, en su caso, de las dietas por participación en el Consejo y sus Comisiones y una estimación de la retribución fija anual a la que den origen; los conceptos retributivos de carácter variable, incluyendo, en particular, las principales características de los sistemas de previsión aplicables y las condiciones que deberán respetar los contratos de quienes ejerzan funciones de alta dirección como Consejeros ejecutivos"[961]. Sobre esto se menciona que esta Comisión eleva al Consejo un informe de las actividades de los Consejeros realizadas durante el ejercicio, pero no se describe cómo se realiza el proceso de evaluación de las retribuciones.

Asimismo, el Consejo de Administración somete a votación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, el informe aprobado por el Consejo de Administración sobre la política de retribuciones de los Consejeros. La votación, se realizó con 99,22% de votos a favor; 0,45% de votos en contra, y 0,33% de abstenciones.

Las reglas sobre retribuciones contenidas en el Reglamento del Consejo y de la Junta se aplican e interpretan de acuerdo con las recomendaciones recogidas en el capítulo relativo a retribuciones del Código Unificado de Buen Gobierno de 22 de Mayo de 2006.[962]

Asimismo, el Consejo de Administración, revisó la adecuación de la Política Retributiva del Banco a los Principios y Estándares en materia de remuneraciones en las entidades financieras emitidos por el "Consejo de Estabilidad Financiera" y el "Comité Europeo de Supervisores Bancarios", y adoptó los citados Principios y Estándares para unas buenas prácticas en materia de remuneración en su política retributiva.

Además, el Banco informa que a "los efectos de alinear el sistema retributivo de Banco Popular a los requerimientos establecidos en la Directiva 2010/76/UE, de 24 de noviembre de 2010, sobre supervisión de las políticas de remuneración, y con los principios del CEBS, la Junta General de Accionistas de 11 de junio de 2012 aprobó un Plan de Retribución Variable diferido y condicionado en relación con la retribución variable correspondiente al

[961] Informe Anual Banco Popular 2012, sección de Informe Anual de Gobierno Corporativo del Banco Popular 2012, página 120.
[962] Informe Anual Banco Popular 2012, sección de Informe Anual de Gobierno Corporativo del Banco Popular 2012, página 120.

ejercicio 2012 aplicable a los Consejeros ejecutivos, la Alta Dirección y aquellos empleados que asumen riesgos o que ejercen funciones de control"[963]

Respecto la retribución del Consejo de Administración, en el informe 2012 se presenta una retribución fija del importe de 1.819 millones de euros, que se perciben únicamente por el Presidente del Consejo de Administración, con un importe de 1.234 miles de euros, correspondiente a 1000 miles de euros de retribución fija y 234 miles de euros de complemento por desempeño individual; y por el Secretario del Consejo, quien recibe un importe de 585 miles de euros; correspondiente a 470 miles de euros de retribución fija y 115 miles de euros de complemento por desempeño individual

Respecto al Plan de Retribución Variable diferido y condicionado aprobado en la Junta General de Accionistas celebrada el 11 de junio de 2012, los Consejeros – los mismos que han recibido remuneraciones - no han percibido cantidad alguna al no haberse cumplido las condiciones para su cobro al cierre del ejercicio 2012.

Sobre que la retribución variable, se señala que está modulada por los principios de moderación, desempeño profesional y relación con los rendimientos del Banco, sin una mención específica a que éstas tengan relación con principios de buen gobierno, objetivos ambientales o sociales por parte de los Consejeros.

En relación a otros tipos de remuneraciones se menciona que se han realizado pagos a otros Consejeros en virtud de acuerdos adoptados en el pasado por el Banco Pastor, correspondientes a prejubilaciones, compensaciones y otros compromisos adoptados. Así también da cuenta de costes a cargo del Banco sobre compromisos por pensiones, y primas de seguro de vida y salud.

La retribución total percibida por la Alta Dirección en 2012 asciende a la cantidad de 3.733.000 €, algo menor respecto al ejercicio anterior (3.964.000 €). Sería necesario desagregar los datos para transmitir mayor transparencia, si bien el hecho de haber votado en Junta General de Accionistas este acuerdo retributivo denota cierto compromiso del Consejo de Administración con la responsabilidad y rendición de cuentas.

El Banco informa tener un canal de denuncia para lo cual ha implementado una aplicación ad hoc con acceso directo en la intranet para colocar en conocimiento a la Unidad de Vigilancia de manera confidencial las infracciones al Código de Conducta, irregularidades de naturaleza financiera y contable y en general, la realización de actividades irregulares o fraudulentas en la organización. A la par, informa que las comunicaciones deben de ser tratadas y analizadas de forma confidencial y, una vez gestionadas por la Unidad de Vigilancia del Canal de Denuncias y del Código de Conducta, deben ponerse en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control.

Asimismo, informa que durante el 2012 el canal de denuncia de empleados no ha recibido ningún requerimiento. Pero no se aportan información sobre medidas específicas para asegurar la confidencialidad del canal, ni cómo evitar represalias a los denunciantes, y no existen evidencias de la creación de este tipo de canales para proveedores y clientes, dado que respecto a los proveedores sólo se menciona que existen canales generales de consulta y diálogo (sin especificar cuáles, procedimientos ni resoluciones) y sobre clientes,

[963] Informe Anual Banco Popular 2012, sección de Informe Anual de Gobierno Corporativo del Banco Popular 2012, página 121.

se menciona la plataforma de atención al cliente para las quejas o reclamaciones, sin especificar cómo se canalizan los requerimientos, resoluciones ni medidas adoptadas de corrección.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,19**, 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 **1,15**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,42**, situándose en el estadio de *información escasa.*

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 da cuenta del lanzamiento del Plan Director *Horizonte 2020*, de carácter plurianual que busca encuadrar la estrategia de Responsabilidad corporativa con la totalidad de la gestión empresarial, tras su fusión con el Banco Pastor.

Además, se informa que la Oficina de Responsabilidad Corporativa es la encargada de dirigir la estrategia en esta materia, que depende directamente de la Secretaría del Consejo de Administración; y es la de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, el órgano que posee la competencia general para fijar la política del Plan Director.

Si bien, se presenta el nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa no se evidencia de manera clara cómo se gestionan los riesgos derivados de potenciales impactos sociales y medioambientales, si existe un sistema de identificación de los mismos, cuáles son los mecanismos para la toma de decisiones del Consejo y cuáles son los criterios para evaluar los potenciales impactos para la adquisición de entidades en países con riesgo de vulneración de los derechos humanos, o laborales, entre otros aspectos.

Además, el alcance del reporte está circunscrito a España, y no aporta información suficiente sobre su desempeño en filiales y participadas foráneas. En cuanto al perímetro de la información, se desconoce si Banco Popular integra sus operaciones a través de sociedades en las que mantiene un control en la gestión como es el caso de Banco Pastor, Targobank S.A o la empresa Alianz Popular Holding

En este sentido, el informe no aporta referencias homogénea sobre las evaluaciones formales de actividades y sus impactos; los objetivos de los diversos ámbitos de actuación y los planes de acción concretos; sus sistemas de supervisión y cuadros de indicadores relevantes y con información consistente del progreso.

En el Plan Director, el Grupo define sus grupos de interés como aquellas personas físicas o jurídicas que influyen o son influenciadas por las actividades que desempeña el Banco y contribuyen a su progreso; y que uno de los aspectos claves es la gestión de expectativas de sus grupos de interés. Pese a ello, para los procesos de identificación y gestión de expectativas, se mencionan varios canales de comunicación y consulta, destacando el buzón de sugerencias y consultas de su web corporativa, pero no aporta datos sobre: los resultados de las consultas durante el año 2012, los criterios de identificación de los

grupos de interés; la gestión de la demandas recibidas en su identificación y legitimación de las mismas; evidencias de participación de los grupos de interés en el desarrollo del informe, creación de indicadores relevantes o procesos de verificación de la información aportada por parte de las partes interesadas.

Además de la información suministrada por los diferentes canales (informes escritos, web corporativa, site de determinadas campañas) se puede inferir que responde más a criterios de comunicación dirigidos a grupos de interés específicos (accionistas, inversores y empleados) vinculados con la gestión económica del negocio.

Se mantiene la falta de datos e indicadores relevantes en estos ámbitos, así como la falta de identificación de aspectos y/o impactos que pueden tener resultados negativos para algún grupo de interés, la estrategia para abordarlos y las prioridades en su gestión. No se evidencia un análisis relativo a la actividad financiadora e inversora que incorpore los criterios sociales y ambientales en su desarrollo, siendo ésta la principal actividad del grupo, apreciándose la preponderancia de los aspectos exclusivamente económicos en las decisiones y la estrategia de la entidad.

En los diversos ámbitos de actuación informados, los datos presentados carecen de una explicación que permita al lector extraer conclusiones sobre lo que ha sucedido durante ejercicio. Esto puede denotar en el proceso de elaboración de la información una falta de compromiso con la rendición de cuentas, sobre todo cuando los datos presentados mantienen una tendencia negativa. En este sentido, no se presenta información que explique cuando no se cumplen resultados o la tendencia no es positiva, que pueda dar pie a que se planteen modificaciones al plan de acción o que provoque una revisión en las políticas implantadas que permitan corregir los desajustes y/o resultados no esperados.

La mayor parte de la información aportada se presenta sin la identificación previa de objetivos concretos medibles y cuantificables, ni responsables asignados a su consecución, lo que dificulta la evaluación de la actuación del Grupo en base a resultados, para establecer una relación sobre la eficiencia de las principales líneas de trabajo emprendidas durante el ejercicio.

En este sentido, no ha sido posible identificar en base a la información facilitada por Banco Popular, que la entidad plantee unos objetivos en base a una estrategia adaptada al contexto y exposición de riesgo en los diversos mercados donde opera. Puesto que la información sobre los sistemas implantados para gestionar los potenciales impactos sociales y medioambientales derivados de su actividad de negocio, son escasos, mientras que de manera justificada, presenta explicación sumamente detallada de la gestión de riesgos financieros y/o típicamente bancarios.

En este sentido, la estrategia de responsabilidad corporativa, adolece de un proceso de diagnóstico y análisis de la naturaleza de los países en los que opera y los riesgos asociados, que permita incorporar la debida diligencia acorde con los Principios Rectores para Empresa y Derechos Humanos de Naciones Unidas. Tampoco aporta información sobre la existencia de mecanismos de remediación extrajudicial implantados por la entidad.

El Grupo, al igual que años anteriores, mantiene los compromisos externos respecto al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, SpainSIF, Carbon Disclouse Project.

Otro de los aspectos, que se espera contar con más información al respecto, desde una óptica de responsabilidad corporativa, es la política de Banco Popular en los mercados de derivados y más concretamente cuando el subyacente de los mismos son materias primas. Los movimientos especulativos sobre alimentos pueden provocar subidas injustificadas de precios y un fuerte impacto social. Por lo que sería deseable que el Banco, asuma un compromiso de no invertir en estos productos, como actualmente lo ha realizado: Deutsche Bank, Commerzbank, DekaBank, Landesbank Baden-Würtemberg y Volksbanken[964]

Tampoco, se aporta información sobre si Banco Popular aplica criterios de RSC en aquellas empresas en las que, como inversor directo o indirecto, ocupa una posición privilegiada en el control político, muchas de ellas multinacionales. Si este control se ejerce de forma responsable, como indica la iniciativa de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), podría suponer un elemento tractor en la adopción de comportamientos responsables por parte de las empresas cotizadas. Tampoco se ha encontrado información acerca de acciones de *engagement*, y ejercicio de derechos políticos, procesos de incidencia, en caso de haberse realizado, sobre qué principios y en qué empresas.

Los programas y proyectos de beneficio social, adolecen de información suficiente que permita evaluar su envergadura, perfil y cantidad de beneficiarios, impacto generado a nivel social, económico y ambiental; así como los órganos encargados de dichas funciones junto a los objetivos, indicadores, y resultados que permitan deducir cuáles son los beneficios sociales de éstos.

La política de gestión de riesgos está muy enfocada a la lucha contra el fraude y hacia la protección de datos, pero no se especifica cómo se lucha contra la corrupción y el soborno (es significativo que no aparece ninguno de estos dos términos, "corrupción" y "soborno", en los informes, fuera de la declaración del Principio 10 del Pacto Mundial), ni cómo se impediría un posible tráfico de influencias.

Igual que en años anteriores, la información relativa a responsabilidad social reportada por Banco Popular en sus informes anuales ha sido verificada por PricewaterhouseCoopers, que es la misma entidad que viene auditando las cuentas de Banco Popular. La verificación se ha limitado a analizar la adecuación de los contenidos a las directrices de GRI (Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0. (GRI G3) y el suplemento sectorial financiero. Este ha sido verificado por auditores externos y ha obtenido la calificación "A+" de GRI, la valoración más alta que otorga esta institución internacional.

La revisión – como en informes anteriores - se ha llevado a cabo de acuerdo a la Norma ISAE 3000 del IASSB, y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, especificando que "el alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable, y por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría"[965]. Como se puede observar las conclusiones del presente informe no siempre coinciden con

[964] http://www.eleconomista.es/interstitial/volver/nuezene14/mercados-cotizaciones/noticias/4321926/10/12/Las-criticas-a-la-especulacion-llevan-a-cinco-bancos-a-dejar-de-invertir-en-alimentos.html
[965] Informe de Responsabilidad Corporativa 2012, página 83

las del informe de verificación, desconociendo si el equipo de verificación ha accedido a información distinta a la empleada en este estudio.