

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 está más orientada al negocio de banca minorista (90% de sus ingresos proviene de este negocio): pymes y familias.

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 pensiones; activos y pasivos fiscales; provisiones para riesgos.
- Actividad inmobiliaria: "esta área recoge la actividad de las sociedades inmobiliarias del Grupo así como los activos inmobiliarios de los Bancos del Grupo, que se gestiona de forma integrada para propiciar una salida ordenada de los activos inmobiliarios"¹.

Posee además alianzas estratégicas con:

- Joint-venture con Allianz- Popular en el negocio de seguros y gestión de activos; que es en Europa la mayor compañía aseguradora (Top 20 de las corporaciones a nivel mundial y top 5 de las compañías de gestión de activos a nivel mundial).
- Lanzamiento con Targobank de Joint-venture para el negocio de cajeros en España.
- Alianza con el grupo mexicano BX+ para impulsar el negocio de las PYMEs y familias en México y Latinoamérica.
- Acuerdo con Värde Partners y Kennedy Wilson para la gestión de su negocio inmobiliario.
- Refuerzo de la alianza con Crédit Mutuel para la gestión de cajeros del Grupo.

Alcance geográfico

El Banco Popular, desde un punto de vista geográfico desarrolla su actividad principalmente en España, Portugal y Estados Unidos, mediante los bancos: Banco Pastor, Popular Banca Privada, Targobank, bancopopular-e, Banco Popular Portugal y Totalbank (Florida).

Durante el ejercicio del año 2013 cuenta con 2.244 oficinas, (2.475 sucursales en 2012) de las cuales 2.045 están en España (2.267 en año 2012), y otras 199 en el extranjero (208 en el año 2012). Tiene 12 oficinas de representación en: Río de Janeiro, Sao Paulo, Santo Domingo, México, Paris, Londres, Varsovia, Ginebra, Frankfurt, Dubái, Estambul y Shanghái; y 3 despachos de colaboración en Santiago de Chile, Milán y Múnich. En este sentido, tiene presencia en otros 30 países donde opera a través de oficinas de representación a partir de

¹ Informe Anual 2013, Banco Popular. Página 64.

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).

Presencia Internacional del Grupo Banco Popular²:

País	Empresa	Presencia
Alemania	UniCredit Bank AG	Oficina española para Europa Central y del Este, Múnich
Alemania	Banco Popular	Oficina de representación de Frankfurt
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 y Hong Kong
Croacia	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
EE.UU.	Totalbank	Filial
Emiratos Árabes	Banco Popular	Oficina de Representación en Dubái
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
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 D.F.
Montenegro	Alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Polonia - Varsovia	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	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

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, Banco Popular informa que estaba incluido en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good

² <http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/red-sucursales-grupo-banco-popular.htm>

Normativa Internacional

Banco Popular afirma mantener compromiso con la siguiente Normativa Internacional:

- Carta Universal de los Derechos Humanos.
- Principios del Ecuador.
- 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 informa que se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Principios del Ecuador.
- *Carbon Disclosure Project*, iniciativa internacional que analiza el modo en que las principales empresas analizan sus riesgos y oportunidades que su actividad tiene para el cambio climático, y *Water Disclosure*.

Además, el Grupo Banco Popular mantiene un año más su presencia en SpainSIF, organización en la que ocupa una de las vicepresidencias que tiene la organización.

El Banco está sujeto al Código de Conducta Publicitaria de Inverco, que recoge las normas deontológicas de protección de los derechos y seguridad de los clientes, respeto de la ética publicitaria y utilidad de la publicidad para sus destinatarios.

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 Integrado 2013 http://www.grupobancopopular.com/ES/AccionistasInversores/Documents/Informes_anuales/2013/Memoria%20RSC%202013.pdf	Web / PDF
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013	Web / PDF
Código de conducta para proveedores de Grupo Banco Popular	Web / PDF
Memoria Anual 2013 http://www.grupobancopopular.com/ES/AccionistasInversores/InformacionEconomicaFinanciera/Documents/Informes%20anuales/Memoria%202013.pdf	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

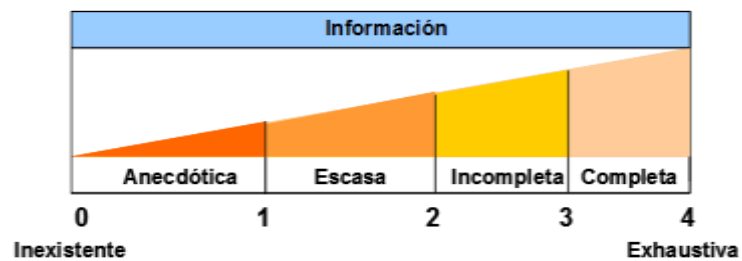
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,14
DERECHOS HUMANOS	0,95
COMUNIDAD	1,40
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,25
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42
TOTAL EMPRESA	1,23

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,19
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,42

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

El grupo Banco Popular es el quinto grupo bancario español por capitalización bursátil. Su modelo de negocio se centra en el mercado minorista, donde la banca comercial y, en especial la banca de empresas, suponen un gran peso en el margen de explotación.

Este grupo está compuesto por el Banco matriz – Banco Popular español – y seis bancos; cuatro de los cuales operan en España (Banco Pastor, Popular Banca Privada, bancopopular-e y targobank, participada al 50%), uno en Portugal (Banco Popular Portugal) y otro en Estados Unidos (Totalbank).

Este año el grupo ha culminado la integración del Banco Pastor, comprado durante el año 2012, y durante el año 2013 ha desarrollado una alianza estratégica para aumentar su expansión internacional con el grupo financiero mexicano Ve Por Más (BX+).

Asimismo, durante este año el Banco ha realizado acuerdos corporativos con diferentes socios para el desarrollo de negocios especializados - joint-ventures- que han implicado a diversas áreas del Banco: cajeros automáticos con Crédit Mutuel, negocio inmobiliario con Vårde Partners y Kennedy Wilson y gestión de recobros con eoS. Además, se han mantenido e intensificado los acuerdos ya existentes referidos al negocio asegurador con Allianz Popular, Eurovida Portugal y Pastor Vida.

Al finalizar el año 2013 el Banco posee oficinas de representación y despachos de colaboración en otros 13 países y mantiene acuerdos con diferentes entidades financieras con el objetivo de fomentar el comercio exterior, entre las cuales destaca: Banco de Crédito e Inversiones; UniCredit, Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Europeo para la reconstrucción y el Desarrollo y la Corporación financiera internacional dependiente del Banco Mundial.

El Grupo, al 31 de diciembre de 2013, gestiona activos por valor de 164.224.417 miles de euros, con un valor económico generado de 4.670.448 miles de euros.

El grupo tiene un total de 16.027 empleados (474 menos, respecto a los 16.501 empleados del año 2012), de los cuales 14.179 están en España; y 1.848 en el extranjero. Además, señala tener 7,1 millones de clientes (7.733 miles en el año 2012) en 13 países de Europa, Asia, América y África.

Respecto a los temas de responsabilidad social empresarial, se implanta el Plan Director de Responsabilidad Corporativa *Horizonte 2020*, que fue propuesto el año 2012; adopta e implanta los Principios del Ecuador en su gestión; define e implanta el Plan de Ecoeficiencia del Grupo, y la entidad se convierte en la primera empresa del IBEX 35 en compensar el 100% de sus emisiones directas.

Respecto a la implantación de su programa de responsabilidad social, *Plan Horizonte 2020*, señala que es un programa plurianual que abarca toda la gestión empresarial, con cuatro ejes: social, económica, medio ambiental y estructural. Todo ello a cargo del Comité de Dirección.

Asimismo, este año el Banco renueva acciones formativas a empleados definiendo su Plan Transversal de Formación en RSC 2014 – 2016, al finalizar este año el periodo 2011 – 2013. Este tiene como objetivo continuar la formación de empleados en RC y sensibilizar sobre las implicaciones de la actividad del Banco en el entorno social y ambiental, para involucrar al personal en la política del RC y se involucren en los avances y desarrollo de la misma.

A pesar de las políticas implementadas y la realización de un mapa de materialidad, de los asuntos relevantes, no existe mención específica a los diversos riesgos que plantea tener actividad en países con altos índices de riesgos en materia de derechos humanos (China, Rusia, o México). Es resaltable la ausencia de información acerca de un análisis de riesgos en materia

de derechos humanos y riesgos altos en temas de corrupción, discriminación de género y derechos laborales³, derivados de la incorporación del Grupo Mexicano.

Asimismo, el Grupo informa en materia de derechos humanos y prácticas laborales de sus proveedores que no cuenta con información disponible sobre un sistema de evaluación de los impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, y de prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas adoptadas. Al respecto sólo señala que evalúa a sus proveedores mediante el Código de Conducta de proveedores, basados en los principios del Pacto Mundial. Sería deseable que la entidad facilitase información sobre la gestión de su sistema de evaluación.

El Banco no presenta información en relación a cómo respeta los derechos laborales de asociación sindical, en todos los países donde opera más allá de la ley de cada país. Lo cual es deseable dada su presencia en países como China, Emiratos Árabes, Turquía y Ucrania, que presentan riesgo extremo de vulneración de derechos laborales⁴, por lo que es deseable que aporte mayor información respecto a cómo gestiona los riesgos en estos países.

A pesar que no existen denuncias de discriminación ya sea de raza, género, entre otro, es deseable que el Banco pueda especificar su comportamiento en estas materias en países como Marruecos en que existe riesgo extremo en brecha de género a nivel mundial. Tampoco existen sanciones por incumplimiento de la normativa medioambiental, informa el Banco, pero dada la presencia en países como Estados Unidos, Rumania, Rusia, o Ucrania, donde presentan un índice extremo, sobre de exposición y vulnerabilidad al cambio climático, es deseable que en próximos ejercicios el Banco aporte más información.

Para el sector financiero español en su conjunto, 2013 ha permitido consolidar la reforma financiera, finalizando los mayores ajustes en la reestructuración del sector cajas, aunque se han incentivado también algunas fusiones de menor tamaño en el sector de las cooperativas de crédito. No obstante, el contexto de crisis económica y alto desempleo, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana generalizada en la banca, marcan el entorno de desempeño de la entidad. Algunos de los riesgos sociales y ambientales del sector siguen siendo: la escasez de crédito, en particular para pymes, pues la ligera reactivación de 2013 sigue siendo insuficiente⁵; el riesgo de aumento de la exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda⁶; el empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción, la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores controvertidos como el armamentístico, o básicos como el de la alimentación⁷; y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero⁸ o que vulneran los derechos humanos.

También perduran una serie de riesgos globales identificados en 2012 que afectan a la actividad bancaria como el blanqueo de capitales, que mueve entre un 3% y un 5% del Producto Bruto Mundial⁹, lo que se traduce en cuota de poder económico, institucional y político del crimen organizado. Las crisis alimentarias vinculadas a la especulación con *commodities*, cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008¹⁰. La financiación de

³ Según el "Listado de Human Rights Risk Index 2014 - Maplecroft, Transparency International - Corruption Perception Index 2013, World Economic Forum - The Global Gender Gap Index 2012 e Índice Global de los Derechos Laborales 2014 - CSI. Que son utilizados en la Metodología de este informe.

⁴ Según Índice Global de los Derechos Laborales 2014 - CSI.

⁵ Crédito a las pymes, sí... pero al 10%, El Confidencial, 4/5/2013.

⁶ <http://www.elconfidencial.com/economia/2013/05/04/credito-a-las-pymes-si-pero-al-10-120146>

⁷ Los desahucios subieron en 2013: solo en 6 meses hubo casi tantos desalojos como en todo 2012, Eldiario.es, 28/1/14, http://www.eldiario.es/economia/desahucios-primer-semester-igualan_0_222928040.html

⁸ España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias. Consumers International 20/6/14.

⁹ <http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2014/06/banca-alimentos/>

¹⁰ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG.

⁹ Estimaciones del Fondo Monetario Internacional recogidas por Juan Miguel del Cid (2009): 'La prevención del blanqueo de capitales: una aproximación en el contexto de la UE'. ARI N° 103/2009. Fecha: 25/06/2009. Real Instituto Elcano.

¹⁰ Recientemente se han dado dos periodos de hambruna extrema, en 2008 y 2011. Durante la crisis de 2008 se estimó que la cifra de personas con hambre aumentó en 115 millones, 55 de ellas niños. (Ángeles Sánchez Díez y José Luis Vivero Pol

armamento, y en concreto armas controvertidas¹¹. Impacto ambiental 'financiado' a través del Project Finance y otras fórmulas de crédito o inversión a proyectos y empresas, con importancia especial del impacto en la emisión de gases de efecto invernadero¹². Y las operaciones financieras con deuda pública, que han generado tanta desestabilización social en países en desarrollo (y también desarrollados) que la UNCTAD¹³ lanzó en enero de 2012 los Principios sobre Promoción de Otorgamiento y Toma Responsables de Préstamos Soberanos, por la "necesidad de que los acreedores y deudores compartan la responsabilidad en prevenir situaciones de deuda insostenibles".

Banco Popular prácticamente no hace mención a estos riesgos en su memoria o lo hace de manera general.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Con respecto a la información sobre desempeño económico, para conocer las principales magnitudes de la compañía es necesario acudir al Informe Anual 2013 Banco Popular, y al informe Integrado 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 aportar mayor desglose y profundidad en la información.

El Banco Popular, cuenta con dos entidades extranjeras, Banco Popular Portugal y Totalbank, ambas participadas al 100%, y que operan en Portugal y Florida respectivamente. A partir de diciembre del año 2013, adquirió el 24,9% del Grupo Financiero Mexicano Bx+, para ampliar su presencia en el sector financiero latinoamericano. Asimismo, posee una red de comercio exterior con presencia en diversos países.

Al dar información sobre el pago de impuestos, sólo facilita información de manera general, especificando los casos de Banco Popular España y Banco Popular Portugal. A pesar de tener oficinas en más de 30 países sólo hace mención al "resto de entidades del grupo", y total del grupo consolidado, sin detallar la información por país.

En este sentido, no presenta el pago de impuestos desglosados 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.

En el ejercicio 2013, al igual que en el ejercicio anterior, la compañía mantiene las siguientes sociedades domiciliadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa¹⁴:

(2011): La alimentación y la seguridad alimentaria mundial. Capítulo 5 de LA ECONOMÍA MUNDIAL EN TRANSFORMACIÓN. García de la Cruz, J. M., Durán Romero, G. & Sánchez Díaz, A. (coords.). Ed. Paraninfo.)

¹¹Entre 2007 y 2011 la banca concedió financiación a la industria armamentística española por un valor de 1.372 millones de euros (SETEM 2012, "Inversiones que son la bomba. Negocios de la banca con empresas españolas de armamento"). En 2012 aún 43.000 millones de dólares seguían invertidos por parte del sector financiero público y privado para la financiación de productores de bombas de racimo. IKV Pax Christi y FairFin (2012) "Worldwide Investments in Cluster Munitions: A shared responsibility".

¹² Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG.

¹³ Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

¹⁴ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología de este informe.

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
Total Bank Curacao NV	Zeelandia, Willemstad. Curacao	Servicios personas

En este sentido, tiene presencia a través de sociedades participadas en los siguientes territorios considerados como paraísos fiscales de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC: Islas Caimán (George Town), Curacao y Hong Kong. En Banca Privada, mantiene vínculos con el Banco Franco-Belga Dexia¹⁵; que posee oficinas en Luxemburgo. Posee oficinas de representación además, en Emiratos Árabes (Dubái) y Suiza (Ginebra)¹⁶.

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.

Desde que en 2004 la Comisión ejecutiva del Banco, actualmente Comisión Delegada, estableciera la política en relación con los establecimientos off-shore, 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. Al cierre del ejercicio 2013, tan solo queda un establecimiento off-shore, lo cual ha producido una disminución de establecimientos del 50% respecto a 2012 y supone un 0,005% respecto a la totalidad de activos.

En relación con su política fiscal, se plantea que la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano que informa al Consejo de Administración para las decisiones 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 u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo"¹⁷. Sin embargo, no se da cuenta de los criterios de selección, o procedimientos de evaluación al respecto.

En este sentido, sería deseable por el alcance geográfico del grupo que 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.

El informe de la OCDE de 2009 "*Building Transparent Tax Compliance by Banks*" resalta el papel crítico del sector bancario en el desarrollo de sistemas fiscales transparentes y efectivos.¹⁸ La OCDE sostiene que, el conocimiento sobre el sistema fiscal y su interacción con los clientes, sitúa al sector bancario en una posición de responsabilidad única. El informe de la OCDE señala específicamente que los bancos deben ser alentados a ofrecer un grado de transparencia "por encima del mínimo legal requerido". Asimismo, dada la complejidad de los sistemas fiscales de los países en vías de desarrollo, es importante que los bancos que operan en esos países lo hagan de forma transparente y que tengan relaciones constructivas y de colaboración con las autoridades fiscales.

¹⁵ 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 2013, sección Informe de Gestión, página 63.

¹⁶ <http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/unicredit.htm>

¹⁷ Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013, página 158.

¹⁸ Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>

Al igual que en el ejercicio anterior, el Banco señala sobre los impuestos: "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"¹⁹.

Además, afirma que ha realizado la gestión de balance sin ayudas públicas y que ha afrontado la incorporación del Banco Pastor mediante sus propios medios, a la vez, no hay referencias a incentivos fiscales. Respecto al capital, el Banco señala "en diciembre de 2013, un conjunto de inversores mexicanos encabezado por la familia del Valle, suscribió un incremento de capital de 450 millones de euros, que ha reforzado aún más la solvencia de Banco Popular hasta una ratio core capital EBA²⁰ del 11,20%"²¹.

Asimismo señala que durante el año 2013, Banco Popular ha obtenido un beneficio neto de 325 millones de euros, frente a los 2.461 millones de euros de pérdidas contables del ejercicio 2012; y que la acción de la entidad se ha revalorizado un 49,66%.

De esta manera, el Banco Popular volvió a pagar dividendos que tuvo suspendidos desde Octubre 2012, por su situación financiera, dando la opción a sus accionistas de cobrar en efectivo o con nuevos títulos de la entidad con un "dividendo bruto de 0,04 euros en febrero de 2014, con cargo al ejercicio 2013"²².

4.2. Medioambiente

El Banco Popular informa que su política medioambiental tiene 4 líneas de trabajo, a saber: plan de "eficiencia energética" y reducción del impacto ambiental; financiación de proyectos de impacto ambiental positivo; formación y sensibilización medioambiental de empleados; y normativa y compromisos medioambientales.

La política medioambiental está a cargo del Comité de Medio Ambiente, que depende directamente del Consejo de Administración a través de su Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflicto de Intereses, que establece anualmente los objetivos en esta área y vela por su cumplimiento ejerciendo una labor de dinamización y supervisión de la gestión ambiental de las actividades del Grupo. Asimismo, la Comisión Delegada del Banco ha acordado que todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las filiales y sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en la Política Medioambiental²³.

La Política Ambiental del Grupo hace referencia a pautas concretas de actuación, pero sin especificar objetivos cuantificables ni medibles de lo que se espera de las líneas de actuación. Dentro de los compromisos de esta política, se señala el desarrollo del Plan de Eficiencia que presenta cuatro objetivos²⁴. Estos, en general, carecen de indicadores cuantitativos, plazos, procedimientos y responsables que permitan evaluar la consecución de los mismos.

¹⁹ Memoria Anual Banco popular, 2013. Sección Cuentas Anuales Consolidadas Banco Popular 2013. Página 272.

²⁰ Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés).

²¹ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Sección Líneas Estratégicas y Desempeño. Página 67.

²² El Banco Popular volverá a pagar dividendo y abonará 0,04 euros en febrero <http://www.invertia.com/noticias/banco-popular-volvera-pagar-dividendo-abonara-febrero-2935337.htm#lyF33eq7CGUhY7V7>

²³ Memoria 2013, Banco Popular. Sección, informe de Gestión. Pagina116 /Informe Integrado Banco Popular 2013, dimensión medioambiental, página 134.

²⁴ Objetivos: "Reducir el consumo de electricidad, papel y agua y las emisiones directas e indirectas de Co2, en un 6% hasta 2020, mantener la compensación de las emisiones directas de Banco Popular, implantación de criterios de sostenibilidad en los procesos de compra y reducir el impacto medioambiental del Banco en otras áreas: gestión de residuos y reciclaje". En Informe Integrado 2013, Banco Popular, Dimensión Medio Ambiental, página 135.

Sobre la gestión de riesgos, el Banco informa que tras el análisis de materialidad realizado, identifica dos riesgos: aparición de nueva regulación en materia medioambiental y el incremento de las demandas medioambientales de los grupos de interés. Sin embargo, no se evidencia una identificación de riesgos en términos de su impacto en el medio ambiente sino que éstos dicen relación con lo que denominan: cambios en el entorno medioambiental. Si bien, sus emplazamientos se ubican en su mayoría en entornos urbanos, sería deseable que aporte más información sobre su impacto en Estados Unidos dado que tienen filiales y el riesgo de exposición y vulneración al cambio climático es alto.

Asimismo, el Grupo, no aporta mayor información sobre cómo procede a aplicar los principios de precaución y prevención ambiental, ni los procedimientos en la toma de decisiones. En este sentido, no ofrece información sobre cómo realiza la dinamización y supervisión que menciona.

Su política medioambiental, menciona se concreta cumpliendo la legislación vigente local y nacional, (ámbito español) e integrando las cuestiones medioambientales en su gestión, mediante la operativa diaria, que tienda a preservar el medio ambiente y cuidar el entorno.

La compañía señala que en su actuación interna, en términos medioambientales, se centra en tres áreas: el consumo de recursos, la gestión de residuos y las emisiones producidas.

Respecto al consumo de energía eléctrica, informa que durante el año 2013 la totalidad de ésta consumida en España y el 60% del consumo de Portugal, correspondió a fuentes energéticas renovables.

Además, informa que ha compensado la totalidad de emisiones directas generadas en España, mediante la contribución al proyecto "Scolel te" de la plataforma CeroCO₂ que busca mitigar el cambio climático mediante la implementación de sistemas agroforestales, en Chiapas, México. Con lo cual se han convertido en la primera entidad del IBEX 35 en compensar 100% sus emisiones de CO₂; obteniendo la etiqueta CeroCO₂, que otorga la Fundación Ecología y Desarrollo.

El consumo de energía lo dividen para presentar los resultados como consumo interno y externo. Los indicadores son datos cuantitativos, abarcando España y Portugal sin mención a otros países. De su gasto energético, informan que el consumo de electricidad supone el 98% y 2% es de gasóleo.

Si bien, respecto al consumo interno en términos generales presenta un descenso del consumo de un 26% respecto del total²⁵ y de energía eléctrica²⁶ hubo un aumento significativo de consumo de gasóleo, de un 40% aproximadamente (2.867 GJ en el año 2012, a 6.982 GJ en el año 2013) lo cual sólo fue atribuido al abastecimiento del edificio Abelian en su primer año de funcionamiento que alberga al 10% de la plantilla del Banco en España.

Referente a la reducción de consumo de energía eléctrica, se señalan en los informes varios motivos: utilización por completo del edificio Abelian que cuenta con certificación LEED Oro, cambios en los sistemas de iluminación de los edificios singulares, y equipamiento eficiente de oficinas durante el año 2013 (no menciona específicamente cuáles, además del edificio Abelian). Lo cual contrasta con la escasa información encontrada sobre el aumento del consumo de gasóleo, como se ha comentado antes.

Respecto al consumo externo, referido al consumo de energía que no contratan y que responde al desplazamiento de los empleados, ya sea a reuniones o al lugar de trabajo, la compañía informa sobre España, Portugal y Estados Unidos, este último no incluido en los indicadores de consumo interno. Hay un aumento de consumo energético total externo respecto del año

²⁵ Consumo energético interno total del año 2013 fue de 352.822 GJ, en tanto en el año 2012 fue de 485.411 GJ. En Informe Integrado, Dimensión Medioambiental, página 136.

²⁶ Consumo de electricidad del año 2013 fue de 345.480; mientras que en el año 2012 fue de 482.544 GJ. En Informe Integrado, Dimensión Medioambiental, página 136.

anterior sin realizar ninguna mención a posibles razones de dicho aumento, ni mecanismos de corrección implantados para corregir estas desviaciones por parte de la empresa (en el año 2013 hubo 8.807.409 Gj, respecto al 8.324.764 Gj del año anterior), que incluye los desplazamientos de los trabajadores, los viajes de trabajo y la flota de vehículos.

La empresa informa del consumo de papel en España y Portugal, donde se observa un aumento de consumo en toneladas (1.619 durante el año 2013, en tanto que el año 2012 fue 1.441), pero una disminución de su consumo en unidades de papel y de cartón, lo cual no es explicado mayormente. El Banco también informa que ha probado la reducción del gramaje del papel (80gr a 75gr) que se implementará a partir del año 2014; ha utilizado un menor número de sobres en sus envíos por la implementación de envíos multiusos (reducción de 17 millones de sobres); ha usado menos papel por contar con impresión centralizada y sensibilización de empleados en sus oficinas; y que sigue utilizando criterios de compra responsable.

Sobre este último punto, el Banco informa que "el 81% del papel es 100% reciclado, el 52% de los sobres son neutros de carbono compensando las emisiones de CO₂ derivadas y el cartón es 100% reciclado"²⁷; y se ha reciclado el 57% del total de consumo de papel, que implica una reducción de 11 puntos porcentuales respecto el año 2012, pero no se entrega mayor información al respecto, sólo se menciona la disminución, tampoco se mencionan medidas correctoras que pueda la entidad asumir para mejorar esta cifra.

El Banco indica que el total de emisiones en 2013 se redujo en un 39% con respecto a 2012. Sin embargo, como se ha mencionado para realizar este cálculo, no incluye en todos los indicadores a Estados Unidos (sólo en los desplazamientos de los trabajadores), lo cual no permite evaluar el impacto global de la compañía en términos de medio ambiente. Al analizar por separado las emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas, se observa un aumento de las emisiones directas y un descenso significativo de las emisiones indirectas; y una disminución de la intensidad de las emisiones directas e indirectas de CO₂ generadas.

La información aportada sobre su desempeño ambiental en términos de emisiones, sólo da cuenta de las acciones que han permitido la reducción de emisiones, sobre lo cual informa: el compromiso del Banco de consumir exclusivamente energía renovable le ha permitido reducir a cero las emisiones derivadas del consumo eléctrico en España; la reducción de desplazamiento de empleados; la utilización de papel reciclado y la reducción del consumo de papel, y la compensación en el año 2013 de las 1.123 toneladas de emisiones directas en España. Por el contrario, no se aporta información sobre el aumento de emisiones directas, lo cual es deseable, dado que ello permite evaluar tanto el desempeño positivo como negativo del Banco en términos medioambientales.

Respecto a otros factores de su impacto medioambiental, informa un aumento del 4% de consumo de agua; y un 9% de consumo de plástico, sin informar sobre razones o medidas que la empresa haya adoptado para disminuir estos aumentos. Asimismo, sobre la gestión de tóneres y residuos, comenta un aumento de kilos de residuo respecto al año anterior, pero sin mencionar sus causas. Como en años anteriores no se mencionan los objetivos, sistemas de medición ni resultados esperados al respecto de estos consumos.

Como parte de su desempeño medioambiental, señala la formación y sensibilización de los empleados al respecto, entre las que destacan fomento de iniciativas sostenibles; la hora del planeta y formación específica. Sin embargo, no se informa sobre los resultados de estas actividades, ni cantidad de personal involucrado, que permitan conocer el impacto de estas acciones.

Respecto a la política de sensibilización, también han incluido a los proveedores, señalando que durante el año 2013, a los 121 nuevos proveedores les han solicitado información sobre su desempeño en materia medioambiental y que el 100% de los nuevos proveedores cumplieron la ficha de homologación al formalizar su relación con Banco Popular. Esta

²⁷ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 117.

ficha de homologación está basada en los principios del Pacto Mundial que contempla la protección medioambiental. Además, señala que se ha actualizado el Código de Conducta de proveedores, y que lo han firmado los principales proveedores (sin especificar el porcentaje de dicho número que permita una visión integral del cumplimiento de éstos) y también menciona que 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.

Asimismo el Banco informa que "durante el ejercicio la Entidad no ha realizado inversiones de carácter medioambiental y, asimismo, no se ha considerado necesario registrar ninguna dotación para riesgos y gastos de carácter medioambiental al no existir contingencias relacionadas con la protección y mejora del medioambiente"²⁸

Por otra parte, la compañía informa que para el proceso de análisis y seguimiento de operaciones de financiación de proyectos (Project Finance), se emplea los Principios del Ecuador considerando 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. Pero no hace referencia a los criterios utilizados en el sistema de control y seguimiento; los plazos y presupuestos asignados para llevar a cabo estas labores, sistemas de auditoria, operaciones analizadas, resultado del análisis de riesgos.

Asimismo, no se encuentran evidencias específicas que aplique los Principios del Ecuador en materia de financiación de proyectos de hidrocarburos, minas, grandes presas, pesca e, industria armamentística, o uso de otras referencias internacionales como la Iniciativa UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente).

Asimismo, en esta vía señala que ha consolidado su apoyo al desarrollo de 43 proyectos de generación de energía de fuentes renovables desde el año 2001 al 2013, en el ámbito nacional e internacional por valor de 799,6 millones de euros. Sin embargo, no se indica la rentabilidad de los proyectos, los criterios utilizados, ni sistemas de control efectuados, ni los retornos esperados que puedan conducir a tener una concordancia con la política ambiental. Tampoco informa sobre las emisiones derivadas de su cartera de inversión.

La entidad afirma que durante el año 2013 el Grupo "no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplimiento de la normativa medioambiental vigente y su compromiso con el medio ambiente va más allá del mero cumplimiento de la legislación en esta materia". Asimismo, señala colaborar con agencias y organismos referentes que evalúan y valoran la actividad del Banco en aspectos medioambientales, destacando que es entidad signataria del CDP (Carbon Disclosure Project) y del CDP Water Disclosure, y que el bancopopular-e.com lleva a cabo el proyecto Cero CO₂²⁹.

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 mayor información al respecto.

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), de parte de la Audiencia Provincial de Madrid³⁰ y la Comisión Nacional del Mercado de

²⁸ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 116.

²⁹ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 118.

³⁰ Los tribunales anulan 45 cláusulas suelo en contratos de Popular y BBVA. En http://cincodias.com/cincodias/2013/09/06/mercados/1378483595_126571.html

Valores³¹ a 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.

4.3. Protección de los derechos humanos

El Banco señala que posee un comportamiento respetuoso con el cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y que es signatario del Pacto Mundial. Asimismo, señala que durante el ejercicio 2013 no se han producido incidentes que supongan una violación de los mismos.

Respecto a los derechos humanos relacionados con el trabajo infantil, trabajo forzoso, medidas de seguridad y derechos de la población indígena, menciona que no son asuntos materiales, y no hay cobertura en su aplicación. Asimismo, señala que no hay riesgos de explotación infantil en sus actividades, y que no se constata que existan operaciones susceptibles de ser consideradas trabajo forzoso o no consentido. Asimismo, la entidad señala que realiza la Observancia de los Derechos Humanos, de modo de fomentar el respeto por los mismos, y que no realiza operaciones en donde exista riesgo de vulneración de los mismos.

Si bien, el Banco concentra su actuación en países con bajo riesgo en estos asuntos (España y Portugal) su presencia en países como China, Marruecos, Brasil, Chile o Emiratos Arabes, impelen que la compañía realice una mención específica a estos asuntos, sin encontrarse evidencia de ello.

En general, el Banco no 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 se ha señalado. Asimismo, no se encuentra información sobre los responsables de los informes de progreso que efectúa sobre la implantación de los principios del Pacto Mundial, ni de los resultados de dichos informes. A la par, no aporta información o 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.

En lo que se refiere al personal señala que ha desarrollado acciones formativas por un total de 6.635 horas, con un alcance del 1,22% de la plantilla y ha puesto a disposición de los empleados un portal de formación material audiovisual sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos. A pesar de estos datos, no informa sobre cómo ha de fomentar el aumento del número de trabajadores formados, la distribución geográfica de las personas formadas, ni categorías profesionales, ni los resultados o impacto de las evaluaciones realizadas, ni impactos que dichas acciones formativas han tenido en el desempeño del Banco. Tampoco señalan la cantidad de visitas del portal, ni las medidas para fomentar su uso. Por otra parte, no hay evidencias 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.

Respecto a los clientes, la compañía informa que en el ejercicio 2013, han recibido un total de 16.559 reclamaciones, quejas y consultas, con un aumento significativo de alrededor de un 53% (8.827 en el año 2012). Este aumento se atribuye a las reclamaciones de los clientes en relación a las cláusulas de suelo; e indican que sólo dos de ellas, se han debido a la vulneración de los derechos humanos, pero con resolución favorable para el Banco. Al respecto, si bien la resolución de las denuncias sobre la vulneración a los derechos humanos ha sido favorable al Banco, no se encuentra evidencia que éste posea mecanismos de reparación o remedio ante la vulneración de los mismos, como se encuentran planteadas en los Principios Rectores para las Empresas y Derechos Humanos, de las Naciones Unidas del año 2011.

³¹ La CNMV multa a Popular porque Pastor vendió productos de forma incorrecta.
http://cincodias.com/cincodias/2013/09/23/mercados/1379927937_741737.html

Es de esperar que el Banco pueda reportar mayor información, respecto a estos asuntos, dado que hay evidencias públicas de que la Audiencia Provincial de Madrid³² ha anulado cláusulas de suelo del Banco a favor de la denuncia de los consumidores. Por otra parte, el Banco Pastor, actualmente del Banco Popular, ha debido pagar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores³³ multas, por venta de productos a clientes sin entregar toda la información al respecto. Asimismo, es deseable que aporte mayor información sobre las incidencias en derechos humanos, y qué medidas ha establecido el Banco para evitar futuras reclamaciones al respecto.

Una controversia sensible en nuestro país y para el sector, identificada como riesgo específico según el Informe Anual 2012 del Estado de los Derechos Humanos en el Mundo, son los desahucios de la vivienda habitual, sobre los cuales este año no se ofrecen datos en el Informe Anual de banco Popular.

Respecto a las grandes inversiones, el Banco señala que la previsión de riesgos de vulneración de derechos humanos, lo realiza en conjunto con la Banca Mayorista, que efectúa la observancia de los derechos humanos en las operaciones, e incluye si las partes lo indican cláusulas específicas al respecto. Al igual que en el informe anterior señala "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"³⁴. Sin embargo, no se hace mención a los criterios, procedimientos, ni evaluaciones realizadas, así como resultados de las mismas en términos de conocer cuántos proyectos han sido aprobados o rechazados por estos conceptos, ni montos asociados. Tampoco presenta datos objetivos de resultados derivados de procesos de evaluación en materia de Derechos Humanos y medioambiente.

Al respecto, existe denuncia de organizaciones civiles respecto a la "Banco Popular: prestó casi 200.000 € a la empresa española que fabricó y vendió bombas de racimo a Gadafi"³⁵, sin que exista mención al respecto. Lo cual hace deseable, que la compañía aporte mayor información sobre los criterios de crédito, en términos de derechos humanos. Estas denuncias son hechas a pesar de que por otra parte, el Banco durante el ejercicio 2013, se adhiere a los Principios de Ecuador, y que durante el año ha suscrito 3 proyectos en base a estos principios, que supone el 100% de Project Finance, formalizados por el área de Banca de Inversión, que corresponden a proyecto con importes igual o superiores a los 10 millones de dólares. Es deseable que el Banco explicita los criterios de selección de proyectos menores a estas cuantías, puesto que no se evidencia criterios uniformes respecto a la aplicación de debida diligencia de los derechos humanos y empresas.

La empresa informa que posee un máximo respeto a la no discriminación e igualdad de oportunidades, y que la selección se basa sobre el mérito en capacidades de los candidatos. Al igual que en el ejercicio anterior, señala 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"³⁶.

En relación con la diversidad funcional o los discapacitados, señala que se han 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. Tampoco se presentan datos cuantitativos sobre la cantidad de discapacitados y ni categorías profesionales a los cuales pertenecen. Es deseable que la compañía pueda aportar más información que permita valorar la situación en materia de no-discriminación y la efectividad de las medidas adoptadas en este ámbito.

³² Los tribunales anulan 45 cláusulas suelo en contratos de Popular y BBVA. En http://cincodias.com/cincodias/2013/09/06/mercados/1378483595_126571.html

³³ La CNMV multa a Popular porque Pastor vendió productos de forma incorrecta. http://cincodias.com/cincodias/2013/09/23/mercados/1379927937_741737.html

³⁴ Informe Integrado 2013, Dimensión económica, página 107.

³⁵ <http://www.bancalimpia.com/banco/otros-bancos/>

³⁶ Informe Integrado 2013, Dimensión social, página 110.

El Código de Proveedores del Banco – como se ha mencionado – tiene como objeto garantizar que ejerzan su actividad empresarial bajo los principios del Pacto Mundial. Sobre esto señala que el 100% de los nuevos proveedores, ha cumplimentado con éxito la Ficha de Evaluación y que 876 proveedores antiguos durante el ejercicio 2013, ha actualizado y firmado la ficha de evaluación y Código de Conducta; y que no se han rescindido contratos por incumplimiento de algún proveedor, así como señala poseer encuestas de satisfacción de los mismos.

No obstante, no se conoce el impacto de este número de actualizaciones respecto del total de proveedores de la compañía, ni su distribución geográfica, que permita evaluar el impacto de estas acciones, ni los criterios de selección de los mismos que permitan evaluar el grado de implantación de los criterios en el funcionamiento del Banco.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

El número de empleados en el ejercicio 2013 del Banco descendió a 16.027 empleados, 474 menos respecto al año 2012 en el que la plantilla estaba formada por 16.501 personas. Esta disminución se atribuye a la fusión del Banco Pastor con el Banco Popular, y la negociación de la prejubilaciones, jubilaciones y la salida natural de personas. En este sentido, la compañía destaca que no ha realizado ningún expediente de Regulación de Empleo desde comienzos de la crisis financiera.

Este número de empleados contemplan los países de España, Portugal, y Estados Unidos, señalando que el 100% trabaja a jornada completa y el 99% cuenta con un contrato indefinido. Por otra parte, al conocer la distribución de género de la plantilla de estos tres países, se observa que el 37,2% son mujeres a nivel global (5.699 son mujeres del total en estos 3 países).

Respecto a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, el Banco menciona una serie de iniciativas que tienen como objetivo, promover la igualdad al interior de la empresa, como el curso "Sensibilizando en Igualdad"; o las 6 reuniones de la Comisión Igualdad, que tiene por objeto ver la situación en términos de datos de la plantilla, conciliación y formación. También destaca que por tercer año consecutivo obtiene el Sello de Excelencia en Igualdad del Ministerio de Sanidad y Política Social, y otras colaboraciones de la compañía en esta materia. Sin embargo, esta descripción no da cuenta del número de personal alcanzado por estas iniciativas, ni objetivos específicos definidos que puedan dar cuenta de los avances en estas materias, respecto a la situación inicial, ni los procedimientos para enfrentar las posibles brechas entre los resultados esperados y obtenidos.

En este sentido, el Banco informa que "la política retributiva está alineada con la estrategia de negocio y tiene como objetivo retribuir mejor a cada empleado, de forma más equitativa y competitiva. El sistema retributivo, de aplicación en todos los bancos y sociedades del Grupo en España incide en el concepto de compensación total, que supera claramente al concepto de retribución"³⁷. En este sentido, señala que no existe discriminación entre hombre y mujer, porque en las categorías de técnico y administrativo – no señala el nivel directivo – los salarios base están regulados por Convenio Colectivo. Asimismo, señala que la diferencia de ratio entre hombre y mujer se produce por los años de permanencia en la categoría profesional (está vez si menciona las tres categorías que el Banco Informa: técnicos, administrativos, y directivos), por lo que la diferencia radica en los complementos, y no en el sueldo base. Hay que apuntar que es precisamente en los complementos en donde se producen las diferencias salariales entre hombres y mujeres.

La diferencia de años de antigüedad de hombres y mujeres es considerable en todas las categorías profesionales a favor de los hombres: 1,47 años más en directivos; 2,13 años más en categoría técnicos y 6,6 años más en administrativos. Si revisamos la tabla de edad por

³⁷ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 122.

categoría profesional, vemos que actualmente las mujeres mayores de 50 años, que pueden acceder a mayores beneficios en términos de trayectoria, la presencia de éstas es bastante bajo: 4% de mujeres directivas; 13% mujeres técnicas y 18% de mujeres en la categoría de administrativos. En esta misma tabla se puede observar que en el nivel directivo en general, sólo el 18% son mujeres. Para estas diferencias de la presencia de la mujer no existe mayor referencia, ni medidas asociadas a mejorar estas cifras y diferencias.

Al igual, que el ejercicio anterior, se menciona la retribución flexible que continua vigente en el Grupo, señalando que ha aumentado a un 26% los empleados que se han adherido a esta iniciativa. Sin embargo, ésta se describe de forma 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.

La diversidad es un elemento que el Banco señala como factor clave de la gestión de recursos humanos del Grupo. En este aspecto continúa con la iniciativa "Somos Diversidad", que tiene cuatro ejes de actuación: igualdad de género, apoyo a la discapacidad, distintas generaciones y diversas nacionalidades. Asimismo, informa que es firmante del "Charter Diversidad" como elemento que garantiza la inclusión social y la eficacia de las organizaciones. Asimismo, señala el Plan de Igualdad con 52 medidas. No obstante, no se encuentra evidencia de los resultados de las medidas adoptadas, grados de satisfacción e implementación en la plantilla, ni mejoras implementadas a raíz de los resultados obtenidos, ni qué implicaciones tiene ser firmante del "Charter Diversidad".

Al igual que en el ejercicio anterior, en materia de discapacidad se comunica que poseen diversas iniciativas para la contratación directa de personal con discapacidad, nombrando algunas de ellas, pero sin aportar información sobre resultados esperados ni obtenidos con éstas. 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 Banco pueda aportar más datos que permita valorar la situación en materia de no-discriminación y la efectividad de las medidas adoptadas en esta materia.

Por otra parte, a nivel directivo, todos los directivos de España son del país, y no existen personas de otras nacionalidades. Sobre la promoción el Banco informa que se basa en mérito y capacidad, y que los directivos suelen tener una larga trayectoria profesional dentro del Grupo. Como se ha mencionado antes, no hay evidencia de políticas generadas a cambiar el bajo porcentaje de participación de la mujer en este nivel profesional (18%) o inclusión de otras características de diversidad en este ámbito.

Respecto a la evaluación de desempeño se informa que durante el 2013, se evaluó al 43% de la plantilla del Grupo en España, lo que significó un aumento respecto al ejercicio anterior. Sin embargo, continúa sin aportar detalles sobre los resultados obtenidos, medidas adoptadas, ni objetivos planteados, ni el alcance en otros países del Grupo.

Sobre la comunicación con los empleados el Banco informa de una serie de canales de comunicación, sin especificar cantidad de usuarios, tipos de consulta, o grado de satisfacción con los mismos, de parte de los empleados. Por otra parte, el Banco informa "La Dirección del Grupo mantiene contacto continuo y permanente con la representación sindical, que se canaliza a través de la Oficina de Relaciones Sindicales, mesa permanente de información, negociación y contacto en ambas direcciones"³⁸.

En este ejercicio señalan que el Convenio Colectivo de la Banca se aplica a casi la totalidad de la plantilla – 99,74% - a excepción de la Alta Dirección, y que toda modificación de carácter sustancial de las condiciones laborales colectivas debe estar precedida por un periodo de consultas a los trabajadores, entre otras características. En España hay 667 representantes sindicales, incluidos los del Banco Pastor; y en Portugal 3. Además, señalan que en Estados Unidos, si bien son libres de pertenecer a sindicatos, no existe una estructura sindical

³⁸ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 122

organizada, pero que la estructura de Totalbank facilita la participación e información de empleados. Al respecto no presentan datos sobre la cantidad de reuniones celebradas, acuerdos alcanzados, o razones que permitan entender por qué los empleados de Estados Unidos, no se ha organizado en sindicatos.

Por otra parte, durante el ejercicio del año 2012, el Banco puso un marcha un programa global de conducta corporativa, en el cual se le comunicó a toda la plantilla el Código de Conducta, el cual dispone de un Órgano de Control que supervisa y fija las materias de Corporate Defense, el cual tiene a su vez en dependencia la Unidad de Vigilancia del Código de Conducta que coordina el canal de denuncias. Sin embargo, no se aporta información sobre el número de empleados alcanzados por esta iniciativa, ni los resultados obtenidos.

Este canal permite a los Administradores, Alta Dirección y empleados en general, de manera confidencial dar a conocer las infracciones del Código de Conducta y principios de actuación, por cualquier empleado o entidades sujetas a su cumplimiento. El Banco informa que durante el ejercicio 2013, se han efectuado dos denuncias, pero sólo una de ellas "afectaba directamente al objeto del Código de Conducta, siendo resuelta en tiempo y forma según lo establecido en la normativa del mismo"³⁹. Sería deseable, que el Banco aportará mayor información sobre las denuncias, tanto los procedimientos para valorar una denuncia, como los resultados concretos de los mismos.

En relación a la Prevención de Riesgos Laborales en el ejercicio 2013, se ha aprobado el *Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2013 -2018* con el objetivo de integrar todas las actividades en esta materia, que se complementa con el *Manual de Gestión de Prevención*, que principalmente se entrega a los nuevos empleados y está en el Portal de Empleado. Además, informa que se ha continuado implementado distintos equipos de evacuación y emergencia en sus edificios, y que tiene un *Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales*, con cursos presenciales, y se han aumentado las evaluaciones de riesgos. Sin embargo, 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, tampoco aporta datos sobre los resultados de las evaluaciones, ni las razones del aumento de las mismas.

Por otra parte, el 94,90% de la plantilla del Grupo se encuentra representada por el Comité Estatal de Seguridad y Salud, CESS, compuesto con carácter paritario por representantes de la empresa y de los trabajadores y se encarga del seguimiento en materia de salud laboral y prevención de riesgos.

Al igual que el ejercicio anterior, el Banco señala se adhesión a la *Carta Europea de la Seguridad Vial*, plataforma que tiene por objeto disminuir la siniestralidad en las carreteras europeas. Igualmente señala tener otras iniciativas al respecto, sin aportar mayor información sobre resultados esperados ni obtenidos

Por último, el Banco sólo aporta indicadores cuantitativos de reconocimientos médicos realizados, empleados con derecho a permiso parental, accidentes de trabajo de empleados, volumen y tipología de absentismo en España (índice de lesiones, pérdidas de días de trabajo, otros). Cabe señalar que este último índice la tabla es del año 2012, sin aportar información sobre la ausencia de datos del 2013; y razones para la ausencia de información sobre Portugal y Estados Unidos.

³⁹ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 27.

4.5. Impacto en la comunidad

El Banco distingue su aporte a la sociedad de manera directa e indirecta. El impacto del desarrollo de su actividad a nivel social y ambiental lo considera un impacto directo, e informa al respecto sobre los valores en miles de euros del valor económico generado, distribuido y retenido durante los años 2011-2013. Otro aspecto es el apoyo al tejido empresarial en la comunidades donde tiene presencia, por lo que la financiación de pymes, autónomos y emprendedores lo considera una de sus principales líneas de negocio. Sin embargo, no hay una distribución de cómo se ha invertido este dinero, ni las consecuencias en los grupos de interés afectados, por lo que sería deseable que el Banco pueda aportar este tipo de información para evaluar mejor sus impactos.

Dentro de los impactos indirectos señala que van desde lo financiero hasta la protección del medioambiente, mencionando específicamente: 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 locales; concesión de ayudas para la formación de colectivos desfavorecidos; Bancarización de personas con dificultades de acceso al sistema financiero; y financiación de empresas del sector de las energías renovables.

Si bien el Banco aporta información sobre estas iniciativas, los datos no permiten realizar una evaluación sobre su desempeño, ni medir el impacto de dichas actividades en las comunidades donde opera.

Por otra parte, el Banco Informa que durante este ejercicio ha destinado un importe de 5,3 millones de euros a la acción social, "sin contar con otras ayudas como contribuciones en especie o el coste atribuido a las financiaciones preferentes"⁴⁰. Siendo sus pilares fundamentales: "la inserción socio laboral de las personas en riesgo de exclusión, la igualdad de oportunidades y el apoyo a la mujer, el desarrollo personal y comunitario o la educación"⁴¹.

A su vez, informa que la Fundación Banco Popular "ejerce su actividad social con absoluta separación de su actividad comercial, únicamente actuando ante petición de parte como último recurso y sin ninguna publicidad. Se han iniciado en 2013 un total de 94 proyectos de diverso alcance, de los cuales 52 se han realizado en el extranjero"⁴².

No obstante, al igual que el ejercicio anterior, no se aporta información sobre las comunidades concretas donde se realizan los proyectos- sólo hay un listado de países-, para saber si están en concordancia con los objetivos de desarrollo del país, los impactos generados, o las expectativas de los grupos de interés; datos que puedan definir la implicancia de los proyectos y retornos de inversión percibidos o no, que puedan dar cuenta de las consecuencias de sus actividades.

En este ejercicio 2013, el Banco ha realizado un análisis de materialidad de los asuntos relevantes de los grupos de interés. Al respecto señala, que realizó un análisis externo para identificar los temas de mayor interés generales. Para ello, informa que ha recurrido a información pública relevante, y ha establecido una prioridad inicial en base a un estudio comparativo del sector y la opinión de principales prescriptores, para determinar la importancia de los temas para cada grupo de interés. Posteriormente ha hecho un análisis interno con esta información, con diversos departamentos de la empresa. No obstante no se evidencia en este ejercicio, información sobre un diálogo directo con los grupos de interés, ni procedimientos, ni resultados de procesos de consenso sobre la identificación y prioridad de temas entre las partes interesadas y el Banco. Al respecto de la comunicación con los grupos de interés se mencionan canales de información que en su mayoría son unidireccionales, y no se mencionan la eficacia, resultados de la gestión de la relaciones con los mismos.

⁴⁰ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 123.

⁴¹ Ídem.

⁴² Ídem.

Dentro de los aspectos relevados del análisis de materialidad hay un apartado de cambio en el entorno social, que hace referencia a los cambios demográficos y sociales con especial atención a los derivados de la crisis; el reducido nivel de bancarización de los colectivos en riesgo de exclusión social y el incremento de las demandas sociales de los grupos de interés⁴³. Ante los cuales menciona medidas, pero sin el desarrollo suficiente que permita examinar el cumplimiento de estas demandas, tales como desarrollo de productos y servicios con especial beneficio social, la promoción del acceso a los servicios bancarios a colectivos en riesgo de exclusión; y el apoyo al desarrollo de proyectos sociales.

Así, dentro de los servicios y proyectos sociales el Banco señala una serie de instrumentos financieros que contribuyen a tener un impacto social y medio ambiental, tales como fondos de inversión, seguros, financiación de estudios, señalando sus cifras de inversión. Sin embargo, no aporta información sobre públicos destinatarios específicos, zonas geográficas, objetivos planteados, ni procedimientos, ni resultados, que permitan conocer la evaluación del impacto social y medioambiental que señalan del valor monetario que implica cada línea de negocio.

Otro eje social, que señalan como parte de las respuestas del Grupo a los riesgos identificados está la bancarización de colectivos con dificultad al acceso financiero, como contribución a la inserción socioeconómica a la sociedad. Ante lo cual señalan que tras la reestructuración que implicó la integración del Banco Pastor, han mantenido 518 sucursales en zonas de baja densidad de población, para evitar el impacto negativo de cerrar en estas comunidades, que implica el 23.1% del total de sucursales. Sería deseable que se aportara información sobre la distribución geográfica, y perfil de la población destinataria, ni el volumen de negocio o inversión que implica para el Banco que permita evaluar el impacto de sus acciones.

Asimismo, señalan dentro de la integración social, el ofrecer productos y servicios para personas con necesidades específicas, para lo cual han mejorado la accesibilidad de sus instalaciones para personas con movilidad reducida; y han certificado su web. No se aporta información sobre número de clientes alcanzados, ni números de sucursales adaptadas para conocer los alcances de estas medidas.

Dentro de este ámbito, uno de sus ejes es el apoyo a la discapacidad, mediante sus líneas de actuación de su *Plan Global de Discapacidad*, del año 2010, y además es miembro del Consejo Asesor del Foro Inserta Responsable. Al igual que se promueve la contratación de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo, empresas cuya plantilla está formada mayoritariamente por personas con discapacidad. Sin embargo, no da cuenta del alcance de sus acciones, impacto sobre los beneficiarios, ni tipo de evaluación al respecto.

También, informa que la banca a empresas es uno de sus núcleos de negocio y que una de cada 5 pymes, son clientes del Banco. En ello destaca su liderazgo en financiación de empresas con fondos ICO, con un total de 2,75% empresas clientes del grupo, equivalente a una cuota del 22% en préstamos ICO de ahí su liderazgo por segundo año consecutivo, en la prestación de este servicio para pymes y autónomos, con más de 57.300 operaciones, durante el año 2013 por un importe de casi 3.085 millones. Sin embargo, no evidencia qué porcentaje del negocio representan los autónomos y pymes, ni volumen de negocio que implica.

Junto a ello, señalan que tiene especial relevancia dos convenios de inversiones en sectores considerados sostenibles para el desarrollo de la sociedad o medio ambiente, pero no aporta información sobre cuáles son los proyectos, destinatarios, zonas geográficas ni impactos o resultados.

Dentro de la bancarización, también menciona la inclusión de personas extranjeras al sistema bancario español. Al igual que el ejercicio anterior, señala su programa "Trabex" que asiste a los trabajadores extranjeros facilitando el mantener los lazos con sus países de origen, mediante el envío de remesas con condiciones preferentes de cobro de las mismas, si en el país

⁴³ Informe Anual 2013, Banco Popular. Informe de Gestión, página 64.

de origen se abre una cuenta corriente con alguno de los bancos con los que el Grupo tiene acuerdos. Durante el ejercicio 2013, el 84,1% de los clientes extranjeros enviaron remesas a sus países de origen, generando un volumen de negocios anual superior a los 7,3 millones de euros. Sería deseable que el Banco aporte información sobre las zonas geográficas y perfil de los destinatarios, así como el impacto en los países de origen de estos acuerdos.

Respecto a la concesión de créditos hipotecarios, informa que continua con la práctica de ofrecer diversas soluciones para paliar la situación de incapacidad transitoria de pago, especialmente a sus clientes con primeras viviendas hipotecadas y que en caso de imposibilidad de pago de la deuda "e inevitable su reclamación judicial, Banco Popular no ha procedido al desalojo forzoso de ninguna familia cuya vivienda habitual se hubiera adjudicado en un procedimiento de ejecución hipotecaria, alcanzando siempre acuerdos puntuales con sus ocupantes"⁴⁴. Además, al igual que en el ejercicio anterior, señala que "suscribió en enero de 2013 el Convenio para la Creación de un fondo Social de Viviendas por el que cede 336 inmuebles. Dichas viviendas se destinan, en régimen de alquiler, a personas que hayan sido desalojadas por impago de la hipoteca y que se encuentren en circunstancias de especial vulnerabilidad."⁴⁵ Por otra parte, informa que se ha adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual y, al amparo del mismo, ha formalizado un total de 235 contratos.

Por otra parte, existe evidencia en fuentes de información externa al Banco que éste sigue realizando desahucios⁴⁶, durante el ejercicio del año 2013. Por lo que sería deseable, que aportase información al respecto y los mecanismos de negociación que establece con las partes afectadas a fin de evitar estas acciones.

Es deseable que dada la alta tasa de quejas y reclamaciones de los clientes por las cláusulas de suelo del Banco – que se ha comentado en otros apartados -, el Banco aporte más información sobre que implicancia tiene su adhesión al código de Buenas Prácticas para prevenir las multas devenidas por las quejas de los consumidores y organismos asociados. Así como conocer el porcentaje de clientes y familias beneficiarias de estas medidas, y el impacto generado en las mismas.

Por su parte, el Banco menciona que sigue vigente el acuerdo firmado (2009) con el Ministerio de vivienda para la financiación de actuaciones protegidas del "Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012", y que durante el ejercicio 2013 "se han formalizado 2 nuevas operaciones por un importe de 5,7 millones de euros y se han subrogado 18 por más de 1,5 millones de euros"⁴⁷. Es deseable que el Banco pueda aportar más información sobre las operaciones realizadas en este periodo.

Por otra parte, ha fomentado la formación académica y financiera de los jóvenes, y el emprendimiento mediante diversas iniciativas y entrega de microcréditos en proyectos principalmente de Paraguay y Guatemala. No obstante, no se aporta mayor información sobre el número, perfil, y características de los beneficiarios, así como su zona geográfica que permita conocer el impacto de sus iniciativas.

En relación con el voluntariado corporativo, al igual que el ejercicio anterior se informa que se han puesto a disposición más de 2000 oportunidades de voluntariado, de las cuales 23 fueron promovidas por el Banco – dos más que el año anterior – y en las que participaron 342 empleados. Al igual que el año anterior, no se aportan datos de años anteriores para poder comparar las cifras sobre la participación de los empleados, y porcentaje alcanzado con estas iniciativas, y no se describen los proyectos para poder valorar los impactos sociales y económicos de dicha participación, ni su distribución geográfica.

⁴⁴ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 97.

⁴⁵ Ídem.

⁴⁶ Cinco bancos acumulan dos de cada tres desahucios en Euskadi en http://www.eldiario.es/norte/euskadi/Kutxabank-lidera-desahucios_0_242526553.html

⁴⁷ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 105.

El Grupo informa que la mayoría de sus proveedores son de origen local. En este sentido, al considerar que la mayor parte de la actividad del Grupo está en España, el 97,54% de los proveedores significativos tienen domicilio fiscal en España, con el 94,86% del importe facturado por contratos de productos y servicios cuyos pagos se gestionan desde las oficinas de Compras e Inmuebles, por 391,89 millones de euros.

Para la selección de proveedores el Grupo aplica criterios de homologación de acuerdo a su cultura corporativa y actuaciones de acuerdo a los Principios del Pacto Mundial, entidad a la cual el Grupo está adherido. Estos criterios de selección y actuación han sido actualizados durante el ejercicio 2013. Este sistema comprende una ficha de evaluación de proveedores de acuerdo a los parámetros establecidos del Pacto Mundial, así como la aceptación del Código de Conducta.

El Banco informa que se ha solicitado el cumplimiento de la ficha a la totalidad de nuevos proveedores durante este ejercicio, un total de 121; y se ha solicitado la actualización y firma de un total de 876 proveedores. Sin embargo, el Banco no aporta información sobre el número total de proveedores que permita conocer el impacto de dichas prácticas, ni los resultados obtenidos de dichas evaluaciones, que puedan establecer planes de mejora para el Banco o los proveedores.

Asimismo, la compañía informa sobre los resultados de una encuesta de satisfacción que se les realiza a los proveedores en diversos ámbitos, en los cuales se observa un leve descenso de 0,1, (de 8,4 a 8,3) en la valoración media de los aspectos medidos: servicio, facturación y trato. Sería deseable que el Banco aporte mayor información para entender a qué se debe este leve descenso, cuáles han sido las medidas adoptadas para evitarlo, cuáles son las medidas adoptadas que menciona sobre anticiparse a las contingencias, así como número de proveedores encuestados, y cobertura de los mismos, para poder valorar la información aportada.

Por otro lado informa que durante el año 2013, se han adoptado medidas de "sistematización, homologación e implantación del sistema de Convocatoria de Concursos para la adquisición de bienes y servicios, garantizando así la transparencia e igualdad de oportunidades en la concesión de contratos"⁴⁸. Ante esta información, sería deseable que el Banco pueda aportar información sobre la necesidad de esta medida, así como los procedimientos, objetivos planteados y resultados esperados, así como lo que ha pasado con los resultados de la prueba piloto para un nuevo Portal de Proveedores de Renting, que fue comunicado en el ejercicio 2012 y del cual no se informa en la memoria de 2013.

4.6. Corrupción

El Banco informa que realiza procesos de auditoría interna a cargo de la Alta Dirección del Grupo, mediante la Comisión de Auditoría y Control, que dentro de sus acciones está un plan de auditoría interna. Asimismo, informa que el cumplimiento Normativo se desempeña con carácter transversal al conjunto de actividades y negocios del Grupo, para lo cual se elaboran informes de evaluación sobre los distintos riesgos detectados e informa periódicamente de sus actividades a la Alta Dirección, a la Comisión de Auditoría y Control y al Consejo de Administración.

Se informa que durante el ejercicio 2013 se han auditado el 36,42% del total de sucursales (841 de un total de 2.309) y el 17,78% del total de sociedades han sido auditadas (16 de un total de 90) y que además, ha efectuado 71 auditorías de servicios centrales y 50 de informática y riesgos, con las que el Banco "ha supervisado el proceso del SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera), el proceso de prevención y blanqueo de capitales, el de digitalización de documentos, los modelos internos de riesgo de crédito y operacional, la gestión del ciclo de vida de infraestructuras y sistemas informáticos, así como la

⁴⁸ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 109.

protección de los activos de información, entre otros⁴⁹. Es deseable que el Banco pueda aportar información sobre los resultados obtenidos de dichas auditorías, planes de mejora, objetivos y resultados esperados, para poder evaluar el impacto en la gestión de estas auditorías.

En cuanto a la evaluación externa, el Banco informa que colabora de forma permanente con las autoridades supervisoras: Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones dependiente del Ministerio de Economía, Servicio Ejecutivo de Prevención y Blanqueo de Capitales (SEPBLAC), entre otros; y que tiene un compromiso sobre la transparencia de información al mercado. Asimismo, informa que durante este ejercicio, "no se han recibido sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, ni derivadas del incumplimiento de la normativa vigente"⁵⁰.

Lo que se refiere a la financiación de partidos políticos, el Banco informa que mantiene una postura transparente y respetuosa frente a las diversas posiciones políticas; y que las solicitudes de financiación de los partidos políticos, sindicatos y acciones afines son informadas y dictaminadas por el procedimiento establecido de manera objetiva. Al respecto señala que al "31 de diciembre de 2013 se han realizado 92 operaciones por un importe total de 31,6 millones de euros"⁵¹ en este sentido, informan de manera general del número de operaciones e importe otorgado a partidos políticos, sindicatos y asociaciones afines, sin identificar los beneficiarios e importes asociados a cada uno de ellos. Asimismo, no se explicita los procedimientos ni criterios utilizados para los préstamos que en su mayoría son a partidos políticos y sindicatos, ni los plazos o tipos de resguardos para tales fines.

Por otra parte, dentro de las acciones formativas en materia de Responsabilidad Corporativa, el banco informa que está la formación en el Código de Conducta, y una Guía de Principios de Actuación para la prevención de riesgos penales, mediante una cápsula informativa al respecto disponible para toda la plantilla. Del mismo modo, se informa sobre la prevención de blanqueo de capitales. Al respecto, se informa que en el año 2013 "han recibido formación específica en esta área 851 empleados, de los que un 7% eran administrativos y técnicos, mientras que un 6% eran directivos. Todos ellos suponen un 6% de la plantilla total de Grupo Banco Popular"⁵². Asimismo, informa que en este ejercicio no ha sido sancionado en materia de prevención de blanqueo de capitales. Sería deseable que el Banco pueda aportar más información sobre si existen medidas para aumentar el alcance de las capacitaciones en estas materias, así como las evaluaciones de dichas formaciones, para conocer el impacto de estas actuaciones.

Por otra parte, se informa que durante el año 2013 se han implantado herramientas para responder a las exigencias derivadas de la implantación de Basilea III, el incremento de las auditorías internas y medidas de prevención del fraude; y que de la evaluaciones "realizada por Auditoría Interna no se han evidenciado debilidades relevantes"⁵³. Al igual que lo comentado en otros aspectos, sería deseable conocer los resultados de dichas evaluaciones, los planes de actuación y mejoras, para poder conocer el desempeño del Banco en estas materias.

4.7. Protección de los consumidores

El Banco informa que durante el año 2013, tuvieron un total de 7.104.490 clientes, frente a los 7.733.916 del año pasado, en 13 países de Europa, América, Asia y África. No se evidencia información que explique el descenso de clientes en este ejercicio.

La empresa señala que para mantener la confianza de los clientes, gestiona de manera eficaz contemplando los requisitos administrativos y normativos tanto la protección de datos,

⁴⁹ Memoria Banco Popular 2013. Informe de Gestión, página 25.

⁵⁰ Memoria Banco Popular 2013. Informe de Gestión, página 24.

⁵¹ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 92.

⁵² Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión social, página 122.

⁵³ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 177.

transparencia publicitaria, financiación responsable, como concepción de productos y servicios hasta su comercialización y post venta; y la protección y salud de los clientes y que no han existido incidentes ni sanciones derivados del incumplimiento legal o de códigos voluntarios durante el ejercicio 2013.

No obstante, dada las sanciones que se han descrito en otros apartados sobre las cláusulas de sus contratos, especialmente sobre las reclamaciones sobre sus cláusulas de suelo, sería deseable que el Banco aportase información sobre las sanciones recibidas, cuáles son los criterios para significar una sanción como significativa, y cuáles son los procedimientos adoptados para evitar futuras sanciones, y cualquier información que permita dar cuenta de sus actuaciones en la materia.

Asimismo, no hay evidencia sobre las reclamaciones interpuestas al Banco de España, sobre las cláusulas de suelo, puesto que se encuentra entre las diez entidades, con mayor número de informes sobre cantidad y ratio de reclamaciones resueltas mediante informe o allanamiento del Banco de España⁵⁴. Asimismo, este informe señala que el 35,9% de las rectificaciones son favorables a los reclamantes, pero dentro de la información aportada del Banco Popular no se encuentra evidencia sobre estos asuntos, ni las políticas adoptadas, o procedimientos realizados para llevar a cabo las rectificaciones de los informes del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones (DCMR) del Banco de España, puesto que éstos no son vinculantes para el Grupo.

Además, señala que parte de su política de gestión se ha enfocado a satisfacer las necesidades de clientes particulares, consolidándose como uno de los principales canalizadores de los ahorros de particulares, por lo que ha suscrito "casi 140 acuerdos a nivel nacional con diversas agrupaciones de particulares, a los que se ofrecen condiciones especiales principalmente en productos de ahorro"⁵⁵. No se ha encontrado evidencia sobre el perfil de los clientes, características de las condiciones especiales, así como las evaluaciones de los consumidores, que permita examinar las acciones del Banco en esta materia.

Por otra parte, el Banco informa que ha creado una nueva área dirigido a clientes con altos patrimonios, - estimado entre los 150.000 y 750.000 euros - con una atención especializada y diferenciada del resto de clientes, y que han establecido las bases para posicionar al Banco como una referencia del segmento de clientes de rentas altas. Además, los grandes patrimonios cuentan con una entidad especializada Popular Banca Privada, y que tras la integración de Pastor Banca Privada, en el ejercicio 2013 la unidad supera los 5.000 clientes con un volumen de negocio superior a los 5.500 millones de euros. Se menciona dentro de sus servicios, sucursales propias, productos y servicios especializados, de modo de dar "cobertura a sus necesidades patrimoniales, permitiéndoles optimizar su rentabilidad y el impacto fiscal de sus decisiones"⁵⁶.

También informa que durante el año 2013 el Banco Popular adquiere el 100% de su Banca Privada y, ha colocado las bases para que en enero de 2014 la empresa ejecutase por 49,2 millones de euros la opción de compra que tenía sobre el 40% del capital social de Popular Banca Privada, que estaba en manos del Grupo Dexia desde el año 2001. Con ello, Popular Banca Privada se convierte "en el único banco independiente perteneciente a un grupo financiero español, especializado en la gestión profesional de este colectivo de clientes"⁵⁷.

Sería deseable que el Banco pueda aportar más información sobre qué medidas le ofrece a este tipo de clientes para optimizar la rentabilidad e impacto fiscal, para dar cuenta que no se menoscaba el aporte fiscal de grandes fortunas, en pos del beneficio de la sociedad.

⁵⁴ Memoria de Reclamaciones del Banco de España, 2013. Página 37. <http://www.bde.es>

⁵⁵ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión social, página 91.

⁵⁶ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 92.

⁵⁷ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 92.

Respecto a la atención de clientes, se informa que durante el año 2013 se ha finalizado el periodo de implantación del proyecto de modelo de calidad comercial, "El Perfecto Anfitrión" que está orientado a todos los empleados y a entregar una buena experiencia a los clientes en las oficinas. Sin embargo, no se aporta información sobre los resultados de empleados capacitados o alcanzados con esta iniciativa, ni impacto en los niveles de satisfacción de los clientes. Asimismo, informa que es miembro de la Asociación Española para la Calidad (AEC), principal foro de debate e intercambio de experiencias orientadas a promover en las empresas una cultura de calidad y desarrollo sostenible.

Por otra el Banco comunica que en este ejercicio se ha realizado la integración de los servicios de multicanal del Banco Pastor a la plataforma del Banco Popular, adecuando las funcionalidades en internet, móvil y telefonía; replicando y unificando los protocolos de atención, seguimiento y mejora de calidad.

Respecto al canal telefónico, se aporta información sobre los resultados de 64.681 encuestas telefónicas realizadas en 2013 para monitorizar la calidad de la atención prestada. En todos los indicadores presentados las calificaciones oscilan entre 8,82 a 9,46, pero no se aporta información sobre las variables medidas, porcentaje y perfil de los clientes evaluados, alcance geográfico ni periodicidad de la misma, que permita valorar el impacto de estas cifras en los públicos destinatarios.

El canal móvil e internet por su parte, durante el año 2013 han comenzado a evaluar su servicio y como resultado han recibido "el nivel "A" otorgado por Aqmetrix, tanto en lo referente a las capacidades de consulta, operación y contratación, como en lo relativo a disponibilidad, rendimiento y servicio de atención al cliente"⁵⁸.

Otros elementos de comunicación con los clientes son las redes sociales, para ello tiene un blog, Facebook y twitter, con éste último otorgan a los clientes un servicio a nivel informativo como de gestión de incidencias, donde ofrece respuesta en menos de 1 hora en el 81% de las consultas, para 606 seguidores. No aporta mayor información sobre sus otras plataformas, y satisfacción de los clientes de las respuestas entregadas por estos medios.

Respecto a las quejas, reclamaciones y consultas que le fueron presentadas al Grupo ascendieron a 19.803 casos, lo que supuso un aumento del 101,6% sobre la cifra del año anterior, quedando resueltas durante este ejercicio un total de 16.559, de las que 1.851 pertenecían al año 2012. A final de año quedaban pendientes de resolver 5.095 casos. Los 16.559 expedientes resueltos en el año 2013 suponen un aumento del 87,6% sobre el año 2012. El Servicio de Atención al Cliente del Grupo Banco Popular ha emitido en 2013 un total de 15.703 dictámenes, donde el 24,1% fue a favor del reclamante (3.792), y 6,5% quedo sin resolución (1.029), entre otros resultados sin especificar el alcance geográfico de éstas, ni categorías de quejas o reclamaciones a excepción de la cláusulas de suelo.

Asimismo informa que "de las anteriores incidencias, 958 se cursaron a través de los Servicios de Reclamaciones de los diferentes supervisores y se recibieron de los mismos 818 dictámenes"⁵⁹. Estos organismos son el Banco de España, la Cámara Nacional de Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, que dictaminan a favor del reclamante el 71,1% de las denuncias.

Sería deseable que el Grupo pueda aportar información sobre los mecanismos para resolver los dictámenes, órganos responsables, plazos, seguimientos e índice de satisfacción de los clientes respecto a las medidas adoptadas. Así como cuál es la correspondencia con el registro del Banco España; sobre el volumen de rectificaciones hechas por el Banco de España, y las resueltas a favor del reclamante.

No se evidencia información que permita conocer los motivos de estas denuncias, y los mecanismos de mejora que ha implementado el Banco para evitar este aumento en las tasas de

⁵⁸ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 97.

⁵⁹ Memoria 2013, Banco Popular. Cuentas Anuales Consolidadas. Página 282.

quejas y reclamaciones de sus clientes, ni cómo se relaciona con los altos índices de satisfacción que presenta de sus clientes.

Referente a la publicidad del Banco, señala que asume el compromiso de facilitar información veraz y transparente de las condiciones y características de los servicios y productos, por que cumple de forma rigurosa con las normativas de los países donde opera y observa los principios de ética publicitaria. Además, informa “, en 2013 no se ha producido ningún incidente que haya conllevado imposición de multa o sanción significativa en relación con la información publicitaria ofrecida sobre los productos.”⁶⁰.

También, hace mención a su adhesión a Autocontrol, un asociación sin ánimo de lucro que gestiona el sistema de autoregulación publicitario español; y que su publicidad está sujeto al Código de Conducta Publicitaria de Inverco; y que la publicidad que realicen las entidades de crédito pertenecientes al Grupo “sobre operaciones, productos o servicios financieros donde se haga referencia a su coste o rendimiento para el público, está sometida tanto a la implantación interna de la directiva MiFID Como al régimen de supervisión por parte de las instituciones públicas correspondientes”⁶¹.

Para la protección de datos, el Banco informa que ha adoptado normas y procedimientos para la seguridad de sistemas informáticos y cumplir con las exigencias legales que establece la sociedad de la información, el comercio electrónico y el tratamiento de datos de carácter personal. También, informan a los clientes en los contratos sobre los derechos que le otorga la Ley orgánica de Protección de datos en cuanto a la utilización de sus datos personales.

Al respecto, en el ejercicio del año 2013, el Grupo ha recibido requerimientos de información y ha sido objeto de una inspección de la Agencia Española de Protección de Datos, consecuencia de una denuncia presentada contra bancopopular-e S.A.U., que resultó archivada⁶². Además, se han iniciado procedimientos sancionadores Banco Popular Español S.A. y otro a Pastor de mediación y se han recibido dos resoluciones de archivo en las que se estiman las alegaciones presentadas por Banco Popular y Pastor de mediación en los procedimientos sancionadores abiertos. Por último ha “recibido cuatro resoluciones sancionadoras, tres contra Banco Popular y una contra Banco Pastor (hoy Banco Popular Español). De dichas resoluciones, tres de ellas se refieren a procedimientos sancionadores iniciados en el ejercicio de 2012 que están siendo objeto de recurso contencioso administrativo frente a la Audiencia Nacional. Además, la Agencia Española de Protección de Datos, sancionó con una multa de 50.000 euros a Pastor Servicios Financieros EFC SAU por un procedimiento iniciado en el año 2012”⁶³.

Sería deseable que el Grupo, no sólo mencione estos casos, sino que aporte información que permita conocer los motivos de dichas sanciones, los mecanismos adoptados para prevenir estos hechos, la gestión y responsables de dichas denuncias, en definitiva datos que permitan evaluar la respuesta del Grupo en pos de mejorar la protección de sus clientes en estas materias.

4.8. 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 esta materia.

⁶⁰ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 99.

⁶¹ Ídem.

⁶² Informe Integrado 2013, Banco Popular. Dimensión económica, página 100.

⁶³ Ídem

El Gobierno Corporativo se ejerce además, por la Junta de Accionistas, el Consejo de Administración y sus cuatro Comisiones: Comisión Delegada, Comisión de Auditoría y Control; Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses; y Comisión de Riesgos

El Consejo está compuesto por 17 miembros: 14 Consejeros externos (82%), que se dividen en "8 Consejeros dominicales, 5 Consejeros independientes y un Consejero incluido en la categoría "otros Externos" por haber sido Consejero ejecutivo hasta 2009"⁶⁴; y 3 Consejeros ejecutivos (18%). Asimismo, "el 41% tienen menos de 55 años, el 47% entre 56 y 70 y el 12% restante más de 71. El 82% son hombres y el 18% mujeres, mientras que el 35% son personas jurídicas y el 65% personas físicas. Asimismo, el 12% son de nacionalidad extranjera"⁶⁵.

En relación a la composición del Consejo de Administración, durante el ejercicio se han adoptado acuerdos para adaptarse a los estándares de buen Gobierno, entre los que destaca:

- Disminución del número de Consejeros, a 15 como máximo que se efectuará de manera progresiva hasta la Junta General Ordinaria de 2014. En el ejercicio anterior comenzaron la reducción, dado que no se ajusta a las consideraciones del CNMV.
- Limitación a 75 años de la edad máxima de permanencia en el cargo de Consejero, a excepción de los Consejeros dominicales.
- Separación de funciones del Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado de la Entidad, este último con plenas funciones ejecutivas.
- Consejero independiente coordinador, mediante la figura del Vicepresidente independiente del Consejo de Administración; que puede coordinar las preocupaciones de los Consejeros externos, y para dirigir la evaluación del Presidente por el Consejo, entre otros.
- Se han sentado las bases para la Constitución del Consejo Asesor Internacional, cuya función es colaborar en la estrategia de negocio a nivel global con el Consejo de Administración.

Sobre la composición del Consejo de Administración, este debe ser visado por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, que verifica el cumplimiento de las reglas internas, leyes y limitaciones e incompatibilidades de altos cargos de la banca privada. "Asimismo, conforme al citado artículo del Reglamento del Consejo, durante el ejercicio del cargo ningún Consejero podrá aceptar su designación como Consejero o Directivo de otro Banco, Empresa de Servicios de Inversión, Entidad de Seguros o cualquier otra entidad financiera sin la autorización expresa y previa del pleno del Consejo de Administración, cuando esa entidad desarrolle su actividad, en todo o en parte, dentro del ámbito de actuación de Banco Popular o sus entidades filiales"⁶⁶ En este sentido, informa que para el nombramiento de Consejeros por cooptación se debe contar con la propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos; que debe cuidar por proveer nuevas vacantes.

Al igual que el año anterior, el Banco informa que las propuestas de nombramiento o reelección del Consejo de Administración se elevan a la Junta General, mediante un proceso formal y transparente. Para ello, debe proveer que los procedimientos de selección no posean sesgos implícitos que dificulten la selección de Consejeras; y la empresa busque intencionadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado.

Respecto a la presencia de las mujeres en el Consejo de Administración, informa sobre los nombramientos de mujeres: Consejera a D^a Helena Revoredo (2007), Consejera a Doña Ana María Molins (2011) y representante físico de la Fundación Barrié a Doña Ana José Varela

⁶⁴ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Gobierno Corporativo, página 35.

⁶⁵ Informe Integrado 2013, Banco Popular. Gobierno Corporativo, página 35.

⁶⁶ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 142.

(2012). Dentro de los argumentos para explicar el bajo número de mujeres presentes, el Banco explica que "la citada Comisión evalúa los conocimientos y experiencia de los Consejeros y define las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos, valora el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar bien su cometido, y vela para que los procedimientos establecidos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen la selección de Consejeras y que el Banco busque, deliberadamente, e incluya entre los potenciales candidatos, mujeres que reúnan el perfil profesional buscado"⁶⁷.

Es deseable dada la baja presencia de la mujer en el Consejo de Administración, que el Banco aportara más información de cómo va a cumplir con la Ley Orgánica para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres del año 2007, que introdujo medidas tendentes a la discriminación positiva de las mujeres en el ámbito de su representación política, a incrementar la participación de las mujeres en los Consejos de administración de las sociedades mercantiles a un 40%.

En el informe Anual no se identifican beneficiarios 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. Por lo que el Banco no posee cláusulas de blindaje para sus altos ejecutivos.

La evaluación de desempeño del Consejo de Administración, sus Comisiones y funciones del Presidente y Consejero Delegado se realiza de manera anual. En esta línea durante el ejercicio 2013, el Consejo de Administración, "ha aprobado la política de evaluación de la idoneidad de Consejeros, directores generales o asimilados, responsables de funciones de control interno y otros titulares de puestos clave para el desarrollo diario de la actividad bancaria"⁶⁸. En este sentido, se ha realizado una evaluación del Consejo de Administración y sus miembros bajo estos parámetros y se ha comunicado al supervisor. Asimismo, señala que en la web del Consejero se han incorporado capsulas formativas sobre "Prevención de Blanqueo de Capitales, LOPD y Cumplimiento Normativo o formación corporativa general para nuevos miembros del Consejo. Asimismo, en el Plan Transversal de Formación en Responsabilidad Corporativa para el período 2014-2016, se han incluido acciones formativas específicas para Consejeros en esta materia"⁶⁹.

Es deseable que el Grupo, pueda aportar información sobre los procedimientos y resultados de las evaluaciones realizadas, y consideraciones – si las hubo – de parte del supervisor; así como el impacto y alcance de las acciones formativas señaladas, para conocer el desempeño del Banco en estas materias.

El Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, es quien se encarga de la aprobación anual de las retribuciones de los Consejeros y de la Alta Dirección del Banco. Esta política se somete a votación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día y con carácter consultivo. Cabe destacar que el total de asistencia a la última Junta General de Accionistas en total fue de un 51,05% (porcentaje de presencia física, representación y voto a distancia).

La política de retribución establece las principales características de los sistemas de previsión aplicables y los condicionantes que establecen la posibilidad de ocurrencia, de los conceptos retributivos de carácter variable, además del importe de los componentes fijos.

Los únicos miembros del Consejo que son retribuidos son los Consejeros ejecutivos, quienes en el ejercicio 2013, recibieron la cantidad de 3,175 miles de euros, incluida la retribución fija y variable. "De acuerdo con el Sistema de Retribución Variable Anual 2013, el 50% de la retribución variable se abonará durante el primer trimestre de 2014, difiriéndose el restante

⁶⁷ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 141.

⁶⁸ Memoria Anual 2013. Banco Popular. Informe de Gestión, página 21.

⁶⁹ Ídem.

50% para ser abonado por tercios durante los años 2015, 2016 y 2017, sujeto a las condiciones establecidas para su percepción⁷⁰.

Asimismo, el Banco señala tener compromiso por la cobertura de pensiones de Consejeros beneficiarios, y los derechos consolidados y las reservas matemáticas vinculadas a los derechos pensionables de los administradores actuales, que "ascienden a 6.602, 4.077, 2.913, 9.742 y 14.278 miles de euros respectivamente, lo que suma 37.612 miles de euros que, unidos a los 35.761 miles de euros de otros Consejeros anteriores, ascienden a un total de 73.373 miles de euros al 31 de diciembre 2013"⁷¹.

Por otra parte informa que la retribución total de la Alta Dirección, durante el ejercicio 2013 es de 5.182 miles de euros, que incluye la retribución fija y la variable. "De acuerdo con el Sistema de Retribución Variable Anual 2013, el 50% de la retribución variable se abonará durante el primer trimestre de 2014, difiriéndose el restante 50% para ser abonado por tercios durante los años 2015, 2016 y 2017, sujeto a las condiciones establecidas para su percepción"⁷². Al igual que los Consejeros, el Banco tiene compromisos por pensiones a favor de los miembros de la Alta Dirección, de un total de 1.504 miles de euros y los derechos consolidados y las reservas matemáticas vinculadas a los derechos pensionables de este personal ascienden a 12.172 miles de euros al final del año.

En ambos casos, es deseable que el Banco aporte datos desagregados 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.

Durante este ejercicio la Junta General Ordinaria de Accionistas, aprobó un Plan de Retribución Variable a largo plazo en acciones del Banco Popular, para los ejercicios 2013 a 2016, dirigido a los miembros de su equipo directivo, Consejeros ejecutivos, miembros del Comité de Dirección y de la Alta Dirección. El cual está basado "en la asignación a sus beneficiarios de un número de unidades, que se concederán por ciclos de cuatro años de duración cada uno (2013, 2014, 2015 y 2016), y que servirán de base para el cálculo de las acciones que serán entregadas, en su caso, a los respectivos beneficiarios del Plan, en los años 2017, 2018, 2019 y 2020, siempre y cuando se cumplan los objetivos recogidos en el mismo"⁷³. Asimismo señalan, que en el ejercicio 2012, los Consejeros y miembros de la Alta Dirección no percibieron cantidad alguna al no haberse cumplido las condiciones del Plan de retribución variable diferido y condicionado aprobado por la Junta General de Accionistas ese mismo año.

Asimismo, informa que el sistema retributivo de Banco Popular está sujeto 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. No obstante, es deseable, que el Banco aporte más información sobre las variables consideradas, y objetivos propuestos de las condiciones establecidas, así como las medidas que se han tomado para prevenir estos resultados.

Respecto de la Junta de accionistas, se informa que durante el año 2013 se realizó una sola reunión a la pudieron asistir físicamente los accionistas titulares de un mínimo de 1.000 acciones; y que para próximas Juntas podrán asistir físicamente los accionistas que dispongan al menos de 200 acciones; y quienes posean un número inferior de títulos pueden delegar su representación en otra persona, aunque esta no sea accionista, así como ejercitar sus derechos a voto y representación por medios de comunicación a distancia.

Respecto al canal de denuncias del Código de Conducta, de irregularidades de naturaleza financiera y contable; y/o actividades irregulares o fraudulentas en el seno de la organización se

⁷⁰ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 141.

⁷¹ Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 143.

⁷² Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 144.

⁷³ Memoria 2013. Banco Popular. Cuentas Anuales Consolidadas Banco Popular. Página 278.

ha implementado un acceso directo vía intranet del Banco. Estas denuncias confidenciales son tratadas, analizadas y gestionadas por la Unidad de Vigilancia del Canal de Denuncias y del Código de Conducta, y posteriormente son puestas en conocimiento de la Comisión de Auditoría y Control.

Al respecto señala que durante el ejercicio 2013, se han recogido dos denuncias, y sólo una de ellas afectaba directamente al Código de Conducta, que fue resuelta en tiempo y forma según lo establecido en la normativa del mismo. No se encuentra evidencia sobre los procedimientos realizados, que permitan conocer los resultados de dicha denuncia, las razones para desestimar una de ellas, y las medidas correctoras oportunas de las mismas.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,23**, 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 **1,42**, situándose en el estadio de *información escasa*.

El Banco informa que es el Consejo de Administración en pleno el que aprueba el Plan de Responsabilidad Social Corporativa. Durante este ejercicio del año 2013, se ha definido el Plan Director Horizonte 2020, para el periodo 2013 – 2020. El cual tiene un carácter plurianual que engloba toda su gestión empresarial en cuatro dimensiones: estructural, económica, social y ambiental. Además, señala que su implementación se hará de forma anual de acuerdo a la materialidad de los asuntos, considerando las necesidades del banco y expectativas de los grupos de interés.

La misión del Plan de RSC, es “apoyar la creación de valor sostenido a largo plazo para los accionistas a través del desarrollo de un modelo de negocio responsable”⁷⁴. La Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, “tiene que proponer y verificar el cumplimiento de la política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo y la redacción del Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa”⁷⁵. A su vez, la Oficina de Responsabilidad Corporativa, depende directamente de la Secretaría del Consejo de Administración, y se encarga de definir la estrategia en esta materia y dinamizar su implantación, como un elemento transversal a todas las acciones de la organización, así como de reportar periódicamente ante la Alta Dirección los avances conseguidos.

Durante este ejercicio el Banco informa que se llevado a cabo proceso de identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés, determinando las características específicas de cada colectivo, donde se han fijado objetivos y definido las diferentes actuaciones que el Grupo desarrolla para dar respuesta a las demandas de cada uno de ellos. Al respecto el Banco informa por un lado, que se ha analizado información pública y que se ha solicitado la opinión a los principales prescriptores en la materia, y por otro, que ha realizado un análisis interno con diferentes actores de la compañía.

Sin embargo, cómo se ha mencionado, este análisis de materialidad, no hay evidencia de un diálogo directo y bidireccional, con los grupos de interés identificados, ni procesos de consultas diferentes a las encuestas de satisfacción, web, fichas de evaluación o mecanismos de quejas; así como tampoco se informan sobre mecanismos de cómo los grupos de interés han priorizados los temas en la construcción de la matriz de materialidad que presenta el Banco. Tampoco hay evidencias de la gestión de posibles demandas recibidas, su identificación y legitimación de las mismas; ni evidencias de participación de las partes interesadas en el

⁷⁴ Informe Integrado 2013. Banco Popular. Modelo de Negocio. Página 55.

⁷⁵ Memoria Anual 2013, Banco Popular. Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 158.

desarrollo del informe, creación de indicadores relevantes o procesos de verificación de la información aportada por parte de las mismas.

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

Respecto a la gestión de riesgos, este año el Banco da cuenta de un mapa de riesgos, que incluye 15 riesgos externos e internos, con diferentes niveles de gravedad en diferentes ámbitos de actuación incluyendo los aspectos sociales y ambientales. Dentro de estos los riesgos asociados al cambio en ámbito social, se identifican los siguientes riesgos: cambios demográficos y sociales con especial atención a los derivados de la crisis, reducido nivel de bancarización de los colectivos en riesgo de exclusión social, e incremento de las demandas sociales de los grupos de interés. En el ámbito ambiental, se mencionan los riesgos de: aparición de nueva regulación en materia medioambiental e incremento de las demandas medioambientales de los grupos de interés.

Al respecto, no se aporta información que permita conocer cómo se gestionan los riesgos actuales y potenciales de impactos sociales o medioambientales de su actividad; ni los mecanismos de reparación ante la vulneración de los mismos, como es el caso de los derechos de los consumidores con cláusulas abusivas en sus contratos. Tampoco se hace referencia a los procedimientos para examinar las potenciales consecuencias en la adquisición de entidades en países con riesgo de vulneración de los derechos humanos, o laborales, entre otros aspectos.

Este año el Banco para su comunicación anual ha implantado para el enfoque de su contenido como en lo referente a la definición y calidad de la información, el Sistema de Reporte Integrado, enfoque proporcionado por el International Integrated Reporting Council (IIRC), alianza compuesta por reguladores, inversores, empresas, profesionales de contabilidad y organizaciones gubernamentales; y ha incorporado las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) y su nueva guía G4 y en el suplemento sectorial financiero.

Asimismo, informa que se ha verificado mediante auditores externos el informe integrado, donde obtuvo la calificación "de conformidad-exhaustiva" de GRI, según las directrices del G4, cuya valoración indica que se incluyen tanto los elementos fundamentales de una memoria de responsabilidad Corporativa como una descripción detallada del desempeño relativo a los aspectos materiales.

No obstante, en la presentación de resultados en la mayoría de los indicadores no incluye de manera homogénea los tres países donde está presente, dado que principalmente aporta datos de España. Tampoco aporta información suficiente sobre su desempeño en filiales y participadas foráneas. Respecto 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 Allianz Popular Holding.

El Banco no aporta datos de forma homogénea sobre las evaluaciones formales de las actividades y sus impactos; objetivos de sus ámbitos de actuación y planes de acción concretos; sus sistemas de supervisión y cuadros de indicadores relevantes y con información consistente del progreso.

Al igual que en el ejercicio anterior, no se aporta datos e indicadores relevantes en los ámbitos de actuación del Banco, ni se identifican los aspectos y/o impactos que pueden tener consecuencias negativas para algún grupo de interés, la estrategia para abordarlos y las prioridades en su gestión.

Por otra parte, si bien este año el Banco se ha suscritos a los Principios del Ecuador, estos los implementa para proyectos de gran envergadura económica, (igual o superiores a los 10 millones de dólares) y no se evidencia un análisis relativo a la actividad financiadora e inversora

que incorpore los criterios sociales y ambientales en su desarrollo, para proyectos de menor cuantía; siendo ésta la principal actividad del grupo, apreciándose la preponderancia de los aspectos exclusivamente económicos en las decisiones y la estrategia de la entidad. Lo cual es deseable dada las denuncias de organizaciones civiles respecto a la financiación de armas.

En general, la información aportada no permite al lector extraer conclusiones sobre el desempeño del Banco durante este ejercicio. Puesto que no se informa sobre las razones o aporta explicaciones cuando los resultados son negativos, la tendencia es negativa o bien, no se cumplen con los objetivos propuestos. En este sentido, no se evidencia un compromiso con la rendición de cuentas, sino más bien hay una ausencia de información que permita conocer los planes de acción implementados para corregir los desajustes, resultados no esperados o sanciones recibidas en el transcurso de este ejercicio.

El examen de la eficacia de los principales ámbitos de actuación del Plan Director, resulta difícil de medir, dado que no se informa sobre los objetivos planteados, ni se identifican responsables de las líneas de gestión que permita medir y cuantificar los resultados obtenidos.

En materia de derechos humanos, la empresa informa sobre su principio de Observancia, y acciones formativas al respecto, y que este año no se han producido incidentes de violación a los mismos. Sin embargo, no se evidencia 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.

Al igual que el ejercicio anterior, el Grupo mantiene los compromisos externos respecto al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, SpainSIF, y Carbon Disclose Project.

Al igual que el ejercicio anterior, es deseable que aporte mayor información sobre la política de la empresa 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. En este sentido, es deseable que el Banco, asuma un compromiso de no invertir en estos productos, luego de que el Congreso aprobara en Abril de 2012 una PNL sobre inversiones financieras especulativa sobre bienes de primera necesidad, reconociendo así necesidad de regular la especulación alimentaria.

El Banco Popular no aporta información sobre si emplea 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. Sería deseable que lo incorpore en futuros informes dado que si ejerce el control 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. Asimismo, no hay evidencias 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.

Las referencias e información aportada sobre los programas y proyectos de beneficio social, son insuficientes para examinar la cobertura, alcance y perfil de los beneficiarios, así como los impactos y consecuencias a nivel social, económico y ambiental; tampoco se evidencia los organismos responsables, objetivos planteados, indicadores y procedimientos de evaluación, ni resultados que permitan inferir los beneficios para las comunidades afectadas, usuarios y retornos sociales al Banco.

La política de riesgos está principalmente enfocada a la gestión financiera y operativa, destacando el blanqueo de capitales, la lucha contra el fraude y la protección de datos, pero no se especifica cómo se lucha contra la corrupción y el soborno ni cómo se impide un posible tráfico de influencias.

La revisión – como en informes anteriores - se ha llevado a cabo de acuerdo a la Norma ISAE 3000 del IASSB, y “GBP ha sometido a revisión por parte del auditor externo la información de los “Sistemas de Control Interno de la Información Financiera” remitida a los mercados para el ejercicio 2013. El alcance de los procedimientos de revisión del auditor se ha realizado de acuerdo con la Circular E 01/2012 del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España del 25 de enero de 2012”⁷⁶. Como se puede observar las conclusiones del presente informe no siempre coinciden con las del informe de verificación, desconociendo si el equipo de verificación ha accedido a información distinta a la empleada en este estudio.

⁷⁶ Memoria Anual 2013. Banco Popular. Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 105.