

1. Datos generales de la entidad

CaixaBank y sus sociedades dependientes integran el Grupo CaixaBank. La entidad es el banco a través del cual la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa) ejerce su actividad como entidad de crédito de forma indirecta. La Caixa es el accionista mayoritario de CaixaBank, con una participación 64,37% a 31 de diciembre de 2013.

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

Productos/servicios

Caixabank ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

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

Alcance geográfico

Caixabank opera o tiene presencia en los siguientes países:

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

Caixabank tiene participaciones en varias entidades financieras de otros países.

Erste Group Bank. Caixabank tiene una participación del 9,1%. Es el segundo grupo bancario austríaco y uno de los principales en la zona centroeuropea y del este. Está presente en Austria, la República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Hungría, Croacia y Serbia, y es el líder del mercado en la mayoría de estos países, con 16 millones de clientes y 2.800 oficinas.

Grupo Financiero Inbursa (GFI). La participación de la entidad española es del 9,01% a 31 de diciembre de 2013. GFI es el primer grupo financiero de México por administración y custodia de activos, el sexto por activos totales, y uno de los mejor posicionados en seguros y fondos de pensiones. Referencia de la banca comercial del país, se encuentra entre uno de los mayores grupos financieros de América Latina por capitalización bursátil. En 2013, CaixaBank ha reducido su participación en GFI desde el 20% al 9,01%, colocando un 7,3% en el mercado y un 3,7% en Inmobiliaria Carso, propiedad de la familia Slim. Con esta venta, CaixaBank ha generado una plusvalía neta de 63 millones de euros.

BPI. Es el tercer grupo financiero privado portugués por volumen de negocio. Su actividad se focaliza en la banca comercial dirigida a empresas, instituciones y particulares. A través de su participación en el Banco Fomento Angola (BFA), ocupa también una posición de liderazgo en

este país emergente. La participación de CaixaBank en la entidad portuguesa era a 31 de diciembre de 2013 del 46,2%.

Boursorama. Este banco francés forma parte del grupo Société Générale –el principal accionista con un 56% de participación– y es un actor clave en banca on-line en Europa, con presencia en cuatro países. En Francia es líder del mercado en la distribución de información financiera a través de internet y es también una destacada entidad en banca on-line. Asimismo, tiene presencia en el Reino Unido y Alemania, donde es uno de los principales brokers on-line a través de OnVista Bank. Además, desde 2009, CaixaBank posee, gracias a una joint-venture con Boursorama, un 49% de participación en el banco on-line Self Bank, en España. La participación de CaixaBank en Boursorama es del 20,7% del capital de la entidad.

Bank of East Asia (BEA). CaixaBank controla el 16,5% de su capital social. BEA es el primer banco privado independiente de Hong Kong y uno de los bancos extranjeros mejor posicionados en China, donde está presente desde 1920 y cuenta, a través de su filial BEA China, con una red en fase de expansión de más de 125 oficinas. Ofrece servicios de banca comercial y personal, así como de banca de empresas y de inversión. Atiende también a la comunidad china en el extranjero operando en otros países del sureste asiático, América del Norte y el Reino Unido.

Asimismo, CaixaBank cuenta con oficinas de representación en Europa, situadas en Italia (Milán), Gran Bretaña (Londres), Francia (París) y Alemania (Stuttgart y Fráncfort), que ofrecen asesoramiento a empresas multinacionales europeas con filial en España, sobre los productos y servicios que CaixaBank pone a su disposición para cubrir sus necesidades financieras en España.

Fuera de la Unión Europea, CaixaBank dispone también de oficinas de representación en China (Beijing y Shanghai), Turquía (Estambul), Singapur, Emiratos Árabes Unidos (Dubái), India (Delhi), Egipto (El Cairo), Chile (Santiago de Chile) y Colombia (Bogotá), estas dos últimas abiertas en 2013.

Asimismo, CaixaBank cuenta con sucursales operativas en Polonia (Varsovia) y Marruecos (Casablanca y Tánger), que ofrecen financiación y servicios financieros tanto a empresas españolas con intereses y actividades en estos países, como a empresas locales que tienen relación comercial con España.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, CaixaBank informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

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

Normativa Internacional

CaixaBank informa sobre su compromiso con el cumplimiento de normativa y estándares internacionales. Entre ellos menciona la Declaración Universal de Derechos Humanos y los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También asume y respeta la Declaración

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

Estándares voluntarios

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

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

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informa Corporativo Integrado 2013	
Informe de gestión y Cuentas anuales del Grupo CaixaBank	
Informe de gobierno corporativo	
Informe anual sobre remuneraciones	
Reglamento del Consejo de Administración	
Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank	
Reglamento Interno de Conducta de CaixaBank en el Mercado de Valores	
Política anticorrupción	
Documento de política ambiental	
Declaración medioambiental	
Memoria de Recursos Humanos	
Informe anual Obra Social La Caixa	

2. Tablas de resultados

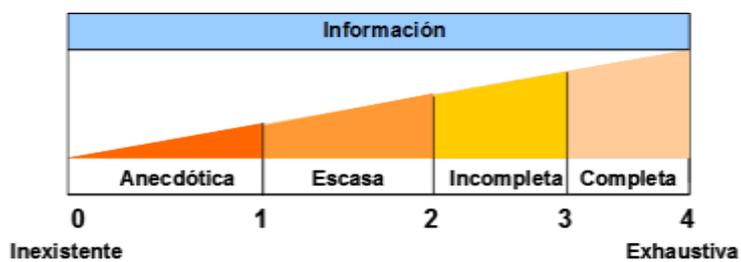
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	0,93
DERECHOS HUMANOS	1,26
COMUNIDAD	1,33
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,71
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,67
TOTAL EMPRESA	1,35

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,29
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,67

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

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

Si exceptuamos las empresas, principalmente entidades de depósito, en las que Caixabank tiene participaciones directas, la presencia internacional de la entidad financiera podría ser calificada de testimonial, dado que se basa en buena medida en oficinas de representación y sucursales con un reducido número de trabajadores. No obstante, esto no debe llamarnos a engaño a la hora de calibrar los riesgos de índole medioambiental, de derechos humanos, corrupción o derechos de los trabajadores a los que tiene que hacer frente.

Algunas de estas oficinas y sucursales se encuentran en países que presentan riesgos importantes en los aspectos mencionados, así como alguno de los bancos en los que tiene participaciones directas. La misma reflexión vale para el caso de sus participaciones industriales y muy especialmente la petrolera Repsol, de la que controla el 12,02% del capital. En este sentido, es importante destacar que a través de su representación en el Consejo de Administración de estas sociedades puede hacer presión para que las mismas tengan una conducta adecuada desde el punto de vista de la RSC.

A continuación pasamos a exponer los principales riesgos a los que se enfrenta Caixabank en algunos de los países en los que opera. Para la realización de esta parte del informe se han consultado diversas fuentes de reconocida solvencia que serán señaladas en cada uno de los apartados.

Caixabank tiene presencia en varios países en los que el respeto de los derechos humanos no es una de sus principales características según el análisis realizado por la consultora Maplecroft, que analiza los riesgos en el campo de los derechos humanos, entre otras cuestiones. Este sería el caso de Marruecos, Colombia, Emiratos Árabes Unidos, India, China o México, que según el Human Rights Risk Index 2014 de Maplecroft, presentan riesgo extremo o alto en este aspecto. Aunque en casi todos los casos estamos hablando de sucursales y oficinas de representación, en el caso de China y México Caixabank tiene participaciones significativas y, en consecuencia, tiene que estar especialmente vigilante en el desempeño de sus entidades participadas en este aspecto.

Por lo que se refiere a los derechos laborales de los trabajadores, las condiciones de trabajo en algunos de los países en los que opera Caixabank son alarmantes. Según el Índice Global de los Derechos Laborales 2014 de la CSI¹, China, Emiratos Árabes Unidos, India, Marruecos, Colombia, México o Turquía presentan un riesgo extremo en este campo por la falta de normas que aseguren el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es la garantía de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral. Según The Global Gender Gap Index 2012 del World Economic Forum², China, Colombia, México, Italia, Rumanía, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, Marruecos y Chile presentan un riesgo alto o extremo en cuanto a las desigualdades por cuestión de género.

Por lo que se refiere a la corrupción, una cuestión que es motivo de controversia en todo el mundo, la acción exterior de Caixabank no está exenta de riesgos. Según el Corruption

¹ El Índice Global de los Derechos de la CSI clasifica 139 países con relación a 97 indicadores internacionalmente reconocidos, a fin de evaluar dónde están mejor protegidos, en la ley y en la práctica, los derechos de los trabajadores y trabajadoras. http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf

² Informe sobre la brecha de género mundial del WEF. Pretende medir la división de los recursos políticos, económicos y sociales entre las mujeres y los hombres, independiente del tamaño de la economía de cada país. http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2012.pdf

Perception Index 2013³, elaborado por Transparency Internacional, entre los países en los que CaixaBank realiza su actividad China, Emiratos Arabes Unidos, India, Angola, Marruecos, Colombia y México, presentan altas índices de corrupción. A este respecto, tenemos que subrayar que algunos de estos países presentan como problema añadido la presencia muy activa de grupos ligados al crimen organizado y al tráfico de drogas. Dado que estas actividades tienen grandes necesidades de lavar el dinero negro de sus beneficios, el banco español tiene que estar especialmente vigilante, aun cuando CaixaBank dispone de una serie de mecanismos para evitar que sus oficinas y filiales sean utilizados para blanquear fondos procedentes de actividades criminales.

En relación a los riesgos medioambientales relativos a la actividad de CaixaBank. A pesar de que la acción de una entidad financiera en este ámbito no puede ser comparada con la de, por ejemplo, una compañía energética o dedicada a la explotación de recursos naturales, el banco no está exento de responsabilidad, habida cuenta de que puede influir en la financiación de proyectos que cumplan determinados estándares medioambientales. CaixaBank opera en varios países en los que, según el Climate Risk Index 2012⁴, elaborado por Germanwatch, existen importantes problemas de medio ambiente, o que son especialmente vulnerables al cambio climático, generalmente como consecuencia de la deforestación o del consumo descontrolado de recursos naturales. Este es el caso de China, India, Colombia, Rumanía y España.

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.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

CaixaBank incluye en su Informe Corporativo Integrado (ICI) un pequeño apartado en el que habla de la contribución fiscal del grupo. Esto representa un avance con respecto al año pasado, ya que en el ICI no se hacía ninguna referencia a este aspecto. Sin embargo, el avance no significa que la información aportada por el banco sea suficiente ni que pueda cubrir las expectativas de los grupos de interés de la entidad.

³ El Índice de Percepción de Corrupción se basa (mediante encuestas) en la percepción de la corrupción en las instituciones públicas como los partidos políticos, la policía y los sistemas judiciales. <http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>

⁴ El índice de cambio climático indica el nivel de exposición y vulnerabilidad a los eventos extremos, que los países deberían tener en cuenta como una advertencia y así estar preparados para los más frecuentes y/o más severos eventos en el futuro. www.germanwatch.org/en/download/8551.pdf

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

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

⁶ 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

⁷ España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias. Consumers International 20/6/14. <http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2014/06/banca-alimentos/>

⁸ 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

En el citado documento, CaixaBank expone que "basa su política fiscal, siempre en conformidad con la legislación vigente, en los principios de responsabilidad, prudencia y transparencia"; y añade que "la entidad considera un deber contribuir, en base a su responsabilidad fiscal, a las finanzas públicas, que proveen de los servicios y la infraestructura públicos imprescindibles para que la sociedad pueda operar de forma efectiva, y posibilitan el progreso y desarrollo social del entorno".

Sin embargo, la información facilitada en el ICI es escasa. El banco informa que en 2013, el Grupo CaixaBank pagó 717 millones de euros, una cifra que incluye impuestos directos (Impuesto sobre Sociedades, Impuesto sobre la Actividad Económica y sobre la Propiedad), impuestos indirectos (IVA, ITP-AJD) y las contribuciones a la Seguridad Social. No aparecen desglosados los tributos satisfechos por cada impuesto.

CaixaBank explica que los ingresos y gastos de la entidad tributan, prácticamente en su totalidad, al tipo general del 30% en el Impuesto sobre Sociedades. No obstante, advierte que se registran ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias que están exentos de tributación porque ya han tributado en origen. Entre ellos destacan los dividendos devengados de sus participadas. Adicionalmente, el ingreso derivado de la combinación de negocios tampoco se integra en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades, atendiendo al principio tributario que persigue evitar la doble imposición.

En la nota 23 de las cuentas anuales del banco, ésta informa de su situación fiscal, dando cuenta de una serie de aspectos relacionados con la misma. A nadie se le escapa que un documento de estas características tiene que tener un carácter eminentemente técnico. Ahora bien, el hecho de que la única explicación dada por el banco en lo que al pago de impuestos se refiere sea la que aparece en este texto hace que se le cierre la puerta a la información a todo aquel que no sea, ya no iniciado en la materia, sino un experto. Es necesario un mínimo esfuerzo por parte de CaixaBank a la hora de explicar un elemento tan importante como su contribución tributaria.

En la mencionada nota de las cuentas anuales el banco desvela que tiene abiertos a Inspección los cuatro últimos ejercicios de los principales impuestos que le son de aplicación. Además, da cuenta de los principales procedimientos tributarios en curso a finales de 2013.

Durante el ejercicio 2011, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2007 a 2009 para los principales impuestos aplicables. Las actas de conformidad han sido pagadas y las actas de disconformidad están pendientes de resolución por parte del Tribunal Económico Administrativo Central y debidamente provisionadas por importe de 10,7 millones de euros.

Durante el ejercicio 2008, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2004 a 2006 para los principales impuestos que aplicables. Aunque una parte de estas actas se firmaron en disconformidad, la Entidad tiene constituidas provisiones por 33,8 millones de euros para la cobertura de los riesgos máximos que puedan derivarse, estando pendientes de resolución por parte del Tribunal Económico-Administrativo Central.

Asimismo, CaixaBank informa de una serie de inspecciones a las que hacer frente en su condición de entidad sucesora de Banca Cívica y las Cajas que previamente aportaron su patrimonio afecto a la actividad financiera a favor de Banca Cívica.

CaixaBank también hace referencia a los activos y pasivos fiscales diferidos. A 31 de diciembre de 2013 los activos fiscales diferidos ascendían a 8.285 millones de euros diseminados en diferentes partidas.

Como ya se ha señalado en este informe, la actividad de CaixaBank se centra casi exclusivamente en el mercado doméstico, lo que hace que su presencia en paraísos fiscales sea prácticamente nula.

Según los datos recogidos en las cuentas anuales, Caixabank tiene presencia en dos paraísos fiscales de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de RSC. En Emiratos Árabes Unidos, a través de una oficina de representación, y en Hong Kong, a través del Bank of East Asia. El año pasado dábamos cuenta de la existencia dos sociedades domiciliadas en Luxemburgo, una dedicada a la promoción inmobiliaria y otra a las participaciones en España de deuda mezzanine. No existe constancia de las mismas en los documentos aportados por el banco, ni siquiera advirtiendo que cesan su actividad o que han sido cerradas.

Nombre de sociedad	Domicilio	Actividad
The Bank of East Asia, LTD	Hong-Kong	Banca
Oficina de representación en Dubai	Emiratos Árabes Unidos	Banca

Por la propia naturaleza del negocio bancario, es difícil diferenciar si la existencia de sociedades y oficinas de representación en países y territorios considerados paraísos fiscales se debe a facilitar servicios bancarios a los residentes de estos territorios o a generar negocio con no residentes. Por ello, y dada la ausencia de información detallada sobre las actividades que desarrollan estas sociedades, en el presente estudio se han incluido todas las sociedades del grupo con domicilio social en países y territorios considerados paraísos fiscales.

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

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

4.2. Medioambiente

Caixabank asegura que desarrolla su actividad teniendo en cuenta la protección del entorno y procura conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que necesita, según los estándares de la certificación ISO 14001 y el reglamento europeo EMAS 1221/2009. La entidad es signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y está adherida a los Principios de Ecuador. Además, es firmante de la iniciativa Carbon Disclosure Project, El banco informa que ha obtenido en 2013 una puntuación obtenida de 97B, la mayor de todo el sector financiero español, lo que ha supuesto la inclusión de la entidad en el índice Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), que reconoce la transparencia y la calidad de su información en cambio climático.

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

en la actividad financiera de la entidad. El banco desgana sus compromisos en un documento denominado Política medioambiental⁹.

En el Informe Corporativo Integrado informa de los ejes de la gestión ambiental de CaixaBank en 2013, y de algunas de las iniciativas desarrolladas por el banco en este campo, pero no aparece ningún informe de avances logrados. Esta carencia se ve compensada, aunque solo en parte, dado que publica una Memoria de declaración medioambiental que presenta a nuestro juicio deficiencias¹⁰.

En este documento se informa que el banco cuenta con un Comité de Medioambiente, que se encarga de llevar a cabo la gestión ambiental de la entidad. Sus funciones son "establecer, aprobar y mantener al día un programa que permita que los consumos y procesos relacionados con la actividad financiera de CaixaBank sean respetuosos con el medioambiente y, a la vez, fomentar y promover la participación de todas las personas que forman parte de CaixaBank". Este órgano es el que propone y aprueba la política medioambiental de la entidad.

CaixaBank informa de que dispone de un Plan Ambiental 2012-2015 aprobado por el Comité de Dirección de la entidad y que se enmarca dentro de los siguientes ejes: inclusión de criterios ambientales en productos y servicios, lucha contra el cambio climático y sensibilización ambiental. A la hora de identificar y evaluar impactos se tienen en cuenta los aspectos directos y también los indirectos, en función de si son gestionados directamente por el banco o no, al tiempo que se diferencia entre los problemas derivados de la operativa del banco de posibles imprevistos relacionados con accidentes o potenciales situaciones de emergencia.

En la Memoria de declaración medioambiental el banco asegura que tiene en cuenta tanto los impactos ambientales más significativos como consecuencia de su actividad e incidentes como potenciales situaciones de emergencia o accidente (incendios, vertidos accidentales, inundaciones, etc.).

En la declaración ambiental del banco se recogen los avances cuantitativos logrados en 2013 con respecto de 2012, y en casi todos se registran mejoras. Sin embargo, no se consignan cuáles son los objetivos globales del plan 2012-2015. Además, y esto es lo más importante, los datos aportados se refieren exclusivamente a los servicios centrales, dejando de lado el consumo de energía y materias primas de su red de oficinas. Entendemos que una entidad financiera que hace gala de tener una extensa red de oficinas en toda España no puede obviar el consumo que se realiza en las mismas ya que cualquier dato presentado queda desvirtuado por incompleto.

Con respecto de su cadena de valor, CaixaBank explica que el propio banco, filiales, y el resto de empresas del Grupo La Caixa incluyen en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Política Ambiental de la entidad. A lo largo del año 2013 se ha puesto en funcionamiento el Portal de Proveedores del Grupo "la Caixa", con el objetivo de que los potenciales proveedores puedan registrarse para ofrecer sus productos y servicios. Para ello, deben primero aceptar los criterios éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo. Asimismo, deben aportar la información sobre certificados ambientales y laborales de que dispongan. Pese a estos requerimientos, la empresa no informa sobre la existencia de sistemas de cumplimiento como auditorias, número de proveedores analizados, resultado de las mismas y requisitos y criterios concretos exigidos.

En lo que respecta a las operaciones de Project finance en las que se tienen en cuenta los Principios de Ecuador, el banco explica que ha financiado diez proyectos, cuya inversión total fue superior a los 1.224 millones de euros y en los que la entidad ha participado con más de

⁹ Documento Política ambiental de CaixaBank

http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Politica_ambiental_CaixaBank_cast.pdf

¹⁰ Declaración medioambiental de CaixaBank.

http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Info_corporativa/laCaixa_declaracio_mediambiental_CAS_A_F2.pdf

210 millones de euros. De ellos, un proyecto se ha categorizado como A, tres como B (ambos significan riesgo potencial adverso elevado) y los restantes como C. La entidad no facilita información sobre el procedimiento seguido con aquellas operaciones que presentan un *riesgo potencial adverso elevado* ni hay constancia en la información analizada que hayan sido rechazadas por este motivo.

La entidad financiera cuenta con una serie de productos para particulares y empresas que tienen como característica común la financiación de compras o inversiones respetuosas con el medio ambiente. De este modo, dispone de una línea de Ecofinanciación para impulsar el crédito a proyectos agrarios de desarrollo sostenible. También cuenta con una línea de Ecopréstamos, a través de la cual financia la compra de vehículos y electrodomésticos respetuosos con el medio ambiente. El banco informa que en 2013 concedió 547 ecoPréstamos, por un importe de 1,63 millones de euros, pero no aporta información sobre cuáles son las condiciones para conceder estos créditos. Además, tampoco informa de qué tipo de interés se aplica a los mismos, cuestión importante si se tiene en cuenta que hablamos de créditos al consumo, que suelen tener unos tipos de interés más elevados. Tampoco es posible saber en la lectura de la memoria qué ventaja obtienen los clientes al contratar este producto, ni lo que suponen sobre el total de la cartera de préstamos sobre clientes.

4.3. Protección de los derechos humanos

Caixabank recoge en su Código Ético que suscribe en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También afirma que asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados y empleadas.

Por lo que respecta al compromiso de Caixabank con la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio o con la con la no utilización del trabajo infantil, el banco sostiene que "dado su ámbito de actuación, no se han detectado operaciones de riesgo, excepto en los proveedores de material promocional de Asia, los cuales son objeto de análisis puntuales". A este respecto, PromoCaixa, la empresa filial de CaixaBank que gestiona el material promocional, ha realizado en 2013 nueve auditorías a proveedores que fabrican productos exclusivos para CaixaBank y otras empresas del Grupo que están situados en China. En tres de ellas se detectaron anomalías y fueron declaradas no aptas.

Llegado este punto, tenemos que recordar una cuestión que ya ha sido destacada en el apartado de este informe referida a medio ambiente. El banco asegura que los proveedores deben aceptar los criterios éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo. Asimismo, deben aportar la información sobre certificados ambientales y laborales de que dispongan. Si esto es así, ¿cómo es posible que todos los años se detecten anomalías en proveedores de China?

En este sentido, llama la atención que Caixabank no informe del porcentaje de proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, o que afirme que no hay acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos "al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario".

Si bien es verdad que la actividad diaria del banco no afecta de manera directa a aspectos como el trabajo infantil, forzoso, etc., no es menos cierto que esta actividad, bien sea vía contratación de proveedores o financiación de proyectos sí tiene una influencia en estos aspectos y que es necesario que el banco, que anuncia que en 2014 va a hacer públicos los

datos sobre el análisis de sus proveedores desde el punto de vista de los derechos humanos, debe ser más diligente a la hora de facilitar información.

En cuanto a las políticas de no discriminación, CaixaBank le dedica un apartado en su Código ético¹¹, en el que de manera general explica que prohíbe “toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado en base al género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los empleados, directivos o miembros del órgano de administración, como a los accionistas, clientes, potenciales clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la entidad”. Además, en el citado documento asegura su respeto por las culturas locales de las comunidades y países donde opera. No obstante, el banco no aporta información sobre los mecanismos que pone en práctica para asegurar este compromiso ni informa sobre denuncias en este sentido.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

CaixaBank cerró 2013 con una plantilla de 29.780 trabajadores frente a los 30.442 del año anterior. Si tomamos como referencia el Grupo CaixaBank, la plantilla total es 31.948 trabajadores frente a los 32.625 con que cerró el año 2012. A este respecto, el banco informa que “para conseguir la optimización de la estructura y la captura de sinergias de costes, se planteó como medida excepcional un plan de reestructuración que finalmente fue pactado con la totalidad de la representación sindical. Este acuerdo representa un ajuste de plantilla de 2.600 salidas voluntarias a gestionar durante los años 2013 y 2014”.

El banco ofrece abundante información sobre su política de recursos humanos tanto en el Informe Corporativo integrado como, sobre todo, en su Memoria de Recursos Humanos 2013¹². En el ICI se informa que el 99,8% de los empleados del banco tienen contrato fijo o indefinido. Sin embargo, en el cuadro en el que desgrana estos datos aparece también que el 99,9% tienen contrato temporal, lo cual parece imposible. No ha sido posible cotejar esta información con la Memoria de Recursos Humanos ya que en la misma no se hace referencia a este dato. Sin embargo, tomando como referencia los datos del año pasado (99,8% de contratos indefinidos), cabe suponer que la cifra errónea es el que se refiere a contratos temporales.

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por género y tipo de contrato	CaixaBank			
	2012		2013	
	Total	Mujeres (%)	Total	Mujeres (%)
Número total de empleados en plantilla	30.442	49,49%	29.780	50,71%
% empleados con contrato temporal	99,89%	49,49%	99,90%	50,70%
% empleados con contrato fijo o indefinido (sobre el total de la plantilla)	99,72%	49,45%	99,80%	50,69%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo completo</i>	0,28%	64,29%	0,20%	56,90%
<i>Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial</i>	0,11%	45,45%	0,10%	61,30%
Número de becarios	17		18	

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

El banco no expresa un compromiso explícito con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados. CaixaBank asegura que el número de veces que el salario inicial de la entidad supera el salario mínimo legal es 2,2 veces. El banco informa que casi el 100% de su plantilla trabaja en España. Solo 57 personas trabajan en el extranjero. No es posible saber si estos trabajadores son españoles destinados a estos países o si son ciudadanos de los mismos, por lo que tampoco se puede saber por qué leyes se rige su contrato y, sobre todo su

¹¹ Código ético de CaixaBank.

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Info_corporativa/CABK_Codigo_Etico_CAST.pdf

¹² Memoria de Recursos Humanos de CaixaBank.

http://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Info_corporativa/Memoria_RRHH2013_es.pdf

remuneración. En la Memoria de Recursos Humanos aparece un mapa en el que se informa sobre el número de trabajadores por países.

Por lo que se refiere a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, CaixaBank asegura que trabaja por "aumentar la presencia de la mujer en puestos de mayor responsabilidad a partir de una estricta aplicación del concepto de igualdad de oportunidades, que identifique y desarrolle el talento profesional". En el Informe Corporativo Integrado informa que el 46% de las mujeres ocupa cargos directivos, pero no desglosa la información en diferentes puestos. En la nota 34 de las Cuentas anuales aparece un cuadro en el que se informa de que frente a 91 hombres que ocupaban puestos directivos en 2013, había 16 mujeres con la misma categoría laboral, mientras que el banco contaba con 8.903 jefes frente a 5.721 jefas.

La entidad financiera informa que los profesionales de su plantilla son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen, de manera que, a igual categoría y antigüedad, igual salario entre hombres y mujeres. No obstante, CaixaBank explica que, aunque cada vez se tiende más a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género.

En relación a la remuneración, el banco señala que, si bien cada vez más se tiende a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género. (la antigüedad media de los hombres es 16 años frente a 13 años de las mujeres). Así, el ratio de remuneración total hombres frente al de mujeres es, a nivel directivo, del 103%, a nivel intermedio del 118% y, para el resto de los empleados, del 126%. En cambio si atendemos a la ratio de remuneración total de hombres versus mujeres para empleados menores de 30 años, el ratio es del 99%.

En el cuadro que se adjunta, extraído de la Memoria de Recursos Humanos, se puede apreciar la presencia de mujeres en las distintas categorías profesionales en la red de oficinas, tanto de Banca de particulares como de otras líneas de negocio. En el mismo se puede ver que solo el 15,4% de mujeres ocupan puestos de alta dirección, el 30,9% dirección de oficina, el 2,6% de dirección de centro de Banca Privada o el 11,9% la dirección de un centro de empresas.

Estructura organizativa. RED TERRITORIAL. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL

	2013					
	Total	Hombres		Mujeres		
Dirección⁽¹⁾	52	44	84,6 %	8	15,4 %	
Plantilla DT-DG	498	272	54,6 %	226	45,4 %	
Dirección	68	47	69,1 %	21	30,9 %	
Responsables	78	54	69,2 %	24	30,8 %	
Especialistas	140	83	59,3 %	57	40,7 %	
Técnicos y Técnicas	128	51	39,8 %	77	60,2 %	
Otras funciones	84	37	44,0 %	47	56,0 %	
Banca Particulares	25.005	11.881	47,5 %	13.124	52,5 %	
DAN	244	172	70,5 %	72	29,5 %	
Gestores/ras Morosidad y Prom.	920	568	60,4 %	364	39,6 %	
Dirección de oficina	5.190	3.485	66,8 %	1.725	33,2 %	
Subdirección de oficina	4.072	1.568	38,5 %	2.504	61,5 %	
2º responsable apoderado/ada	991	308	31,1 %	683	68,9 %	
Gestores/ras de clientes	3.145	1.188	37,7 %	1.959	62,3 %	
Apoderados/das equipo suplente	233	183	78,5 %	50	21,5 %	
Equipo de soporte	578	338	58,5 %	240	41,5 %	
Empleados y Empleadas	9.632	4.105	42,6 %	5.527	57,4 %	
Banca Privada	425	266	62,6 %	159	37,4 %	
Dirección de Centro de B. P.	31	24	77,4 %	7	22,6 %	
Dirección de Banca Privada	208	146	70,2 %	62	29,8 %	
Asesores/ras de Banca Privada	141	84	59,6 %	57	40,4 %	
Empleados y Empleadas soporte	45	12	26,7 %	33	73,3 %	
Banca de Empresas	991	601	60,6 %	390	39,4 %	
Dirección de Centro de Empresas	84	74	88,1 %	10	11,9 %	
Dirección de Banca de Empresas	292	212	72,6 %	80	27,4 %	
Especialistas de Empresas	335	197	58,8 %	138	41,2 %	
Empleados y Empleadas soporte	280	118	42,1 %	162	57,9 %	
Banca Corporativa	137	67	48,9 %	70	51,1 %	
Banca de Instituciones	131	78	59,5 %	53	40,5 %	
Negocio Promotores	249	179	71,9 %	70	28,1 %	
Montes de Piedad	32	17	53,1 %	15	46,9 %	
Oficinas Especiales	68	36	52,9 %	32	47,1 %	
Of. Extranjero y B. Internacional	57	33	57,9 %	24	42,1 %	
Centros de soporte a la Red⁽²⁾	543	294	54,1 %	249	45,9 %	
Total Red Territorial	28.188	13.768	48,8 %	14.420	51,2 %	

(1) Direcciones Ejecutivas Territoriales, Direcciones Territoriales, Delegaciones Generales y Direcciones Comerciales.

(2) Admisión y seguimiento de Riesgo de las DTs, Asesoría Jurídica de las DTs, Comunicación de las DTs, Soporte comercio exterior, Soporte Operativo de FF.EE, Tesorería Clientes y Banca de Inversión.

CaixaBank cuenta desde 2010 con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual, Laboral y por razón de Género, con un servicio de atención telefónica gratuito y un buzón de correo electrónico. El banco informa que durante el año 2013, y a través de gestoras externas, se han realizado dos intervenciones, las dos motivadas por acoso laboral. Tal

y como establece el Protocolo, las gestoras han realizado informes de las denuncias. En uno de los casos se ha procedido al archivo de las actuaciones por no resultar acreditados los hechos; y en el otro se ha hecho una propuesta de recomendación de mejora del conflicto relacional existente, mediante la separación de los respectivos entornos laborales. El banco asegura que se ha reducido el número de casos respecto a años anteriores

La información dada por el banco en este aspecto tan importante es escasa. No se explica qué criterios se han seguido en la resolución del conflicto admitido a trámite. Teniendo en cuenta que el acoso laboral es considerado un delito en el Código Penal no parece una solución suficiente la mera separación de las partes enfrentadas.

Caixabank asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados y empleadas. Hay que destacar que la totalidad de sus empleados están cubiertos por convenio colectivo.

En el Informe Corporativo no se ofrece información ni aparece compromiso explícito sobre derechos de los trabajadores en países que no garanticen los derechos laborales. A este respecto, hay que señalar que el banco solo tiene fuera de España sucursales y oficinas de representación en las que trabajan 57 personas.

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

Caixabank afirma que apuesta por el diálogo con los sindicatos para favorecer las condiciones de los empleados. Esta relación va más allá de una simple vía de diálogo y los sindicatos están representados en varios órganos de decisión del grupo, como la Asamblea General de La Caixa, el Consejo de Administración, Patronato de la Fundación La Caixa y una serie de comisiones paritarias.

En lo que se refiere a la seguridad y la salud laboral, Caixabank cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral donde están representados el 100% de los empleados. El primero es el Comité Unico de Seguridad y Salud Laboral, un comité paritario con representación a partes iguales de la dirección y los representantes de los trabajadores. Asimismo, cuenta con el Comité de coordinación de prevención de riesgos laborales que se encarga de definir, establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud de la entidad, además de velar por el cumplimiento de la legislación vigente.

4.5. Impacto en la comunidad

Caixabank informa que su aportación directa al PIB español es del 0,73% de la riqueza nacional que asciende hasta el 0,95% si se tiene en cuenta la aportación indirecta. El banco asegura que el desglose por país no es relevante al desarrollarse la inmensa mayoría de sus operaciones en España. Además, afirma que la entidad financiera ha devengado sus impuestos en España.

A lo largo de toda la información facilitada por el banco, Caixabank recuerda que su actividad bancaria se centra casi exclusivamente en España y que en otros países solo tiene oficinas de representación y sucursales de pequeño tamaño, lo que le sirve para no dar explicaciones o pasar de manera tangencial por muchos temas. Este es el caso de su impacto en las comunidades en las que tiene presencia. Caixabank declara que "no existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos" ni de trabajadores de los países en los que desarrolla su actividad. En la Memoria de Recursos Humanos facilita un cuadro en el que hace gala de la diversidad de nacionalidades que componen su plantilla, pero no aclara si las

personas a las que hace referencia trabajan en su totalidad en España o alguno de ellos lo hace en sus oficinas en el exterior.

En líneas generales, a la hora de hablar de su contribución a los países en los que está presente CaixaBank el Informe Corporativo Integrado y demás información consultada solo habla del trabajo desarrollado por la Obra Social de La Caixa.

En el ámbito de los proveedores locales, CaixaBank presentó en 2013 un volumen de compras de bienes y servicios de 1.661 millones de euros, pagados a través de más de 663.900 facturas. Según el banco, el nivel de cumplimiento de las condiciones de pago de las mismas fue del 88,5%, dentro del plazo máximo legal del total de proveedores. El 99% del volumen de facturación corresponde a los proveedores que tienen su base en España.

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

A este respecto, cabe señalar que un gran número de las acciones del banco con impacto en la sociedad se han realizado a través de la Obra Social y no directamente por el propio CaixaBank. El banco informa que tiene un programa de acción directa y que contribuye a la obra social de la Caixa. Da cuenta del importe que La Caixa aporta a la obra social, pero no queda claro si esta contribución procede de la aportación de CaixaBank. Con todo, da la impresión de que, a la hora de explicar su desempeño en el ámbito de la RSC, CaixaBank integra en el mismo, al menos en este apartado, la acción social.

En el Informe anual de la Obra Social La Caixa 2013¹³ se asegura que las prioridades de actuación de la Obra Social para contribuir al progreso de las personas y la sociedad, se han mantenido constantes con respecto a las de los últimos ejercicios. Estas prioridades serían crear oportunidades de empleo, facilitar el acceso a una vivienda digna, luchar contra la pobreza, la marginación y la exclusión social, y promover el envejecimiento activo y saludable, entre otros objetivos. Para llevar a cabo su misión, la Obra Social de La Caixa contaba en 2013 con un presupuesto de 500 millones de euros, lo mismo que en años anteriores, del que se ha ejecutado algo más de 363 millones.

CaixaBank cuenta con una entidad, Microbank, banco especializado en microfinanzas. Según el Informe Anual de Microbank¹⁴, en 2013 la entidad financió 55.773 proyectos por un total de 313,20 millones de euros. El importe medio de todas las operaciones concedidas ha sido de 5.616 euros, cifra que aumenta hasta los 10.790 euros para las operaciones dirigidas a proyectos de negocio. Estos créditos han ido dirigidos principalmente a emprendedores.

El banco no informa ni en el informe anual de Microbank ni en la página web del banco sobre los tipos de interés de estos créditos, limitándose a decir que el tipo de interés es fijo durante toda la vida del crédito. Tampoco hace referencia a los gastos de apertura de los mismos o a si su concesión lleva acarreada la obligatoriedad de que los beneficiarios tengan que contratar otros servicios de CaixaBank.

En el Informe Corporativo Integrado también se hace referencia a otros programas, entre los que la entidad destaca Incorpora. Gestionado por la Obra Social la Caixa, tiene el objetivo de fomentar la inserción laboral de personas con dificultades especiales para acceder a un empleo y en riesgo de exclusión social. Desde el año 2006 se han generado 67.771 oportunidades laborales para personas con problemas vulnerables. En 2013 logró más de 14.600 inserciones laborales.

¹³ Informe anual de la Obra Social.

http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Informacion_corporativa/informe_anual_2013_es.pdf

¹⁴ Informe anual de Microbank. http://www.microbanklacaixa.com/conocemicrobank/informesactividad/informeannual_es.html

El banco también destaca el programa Vivienda Asequible, que tiene como objetivo facilitar el acceso a la vivienda a jóvenes, personas mayores y familias. El banco informa que desde 2005 ha entregado 3.973 a personas con dificultades. El banco desarrolla también, y como en el caso anterior a través de la Obra Social La Caixa, el programa de Alquiler solidario, a través del cual ha entregado más de 9.200 viviendas.

Uno de los problemas más visibles de la crisis económica es que muchos ciudadanos han perdido su vivienda porque no pueden hacer frente al pago de la hipoteca o el alquiler. Esta situación no solo ha puesto a muchos ciudadanos en una situación insostenible, sino que ha sido una de los factores que más han mermado la reputación del sector bancario de cara a la ciudadanía.

Para hacer frente a este problema, CaixaBank desarrolla desde 2009 un conjunto de medidas denominado Plan de Ayudas para la Prevención de Insolvencias, que pretende ayudar a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual. Este plan ofrece soluciones que van desde la aplicación de un periodo de carencia para realizar el pago hasta reestructuración de la deuda, constitución de una segunda hipoteca o la dación en pago. El banco informa que entre 2009 y 2013 ha aceptado 14.518 daciones en pago (6.408 en 2013) y que la mitad de ellas estaban asociadas a un contrato de alquiler. CaixaBank no informa sobre qué porcentaje de los desahucios practicados se han hecho mediante dación en pago.

En cuanto a la relación con los stakeholders y el diálogo con la comunidad, CaixaBank desgana a lo largo del Informe Corporativo Integrado una serie de canales a través de los cuales los diferentes grupos de interés pueden hacer sus sugerencias al banco o mostrar sus inquietudes. Asimismo realiza encuestas periódicas a empleados, clientes, o accionistas al objeto de calibrar el riesgo reputacional del banco. No obstante, no queda muy claro cómo incorpora el banco las sugerencias que le llegan de los distintos grupos de interés.

4.6. Corrupción

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

En 2013, la entidad ha aprobado una Política de actuación en materia de anticorrupción, también de aplicación para todas las personas que forman parte de la entidad. La política anticorrupción define el posicionamiento de CaixaBank en sus relaciones con las administraciones públicas, los partidos políticos, las autoridades y los funcionarios, así como las pautas a seguir en cuanto a la aceptación y concesión de regalos, patrocinios y donaciones a organizaciones no gubernamentales, entre otras materias.

CaixaBank dispone de una Unidad Operativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (UOPBC), que vela con dedicación exclusiva por el cumplimiento de las obligaciones de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo establecidas por la ley. Para ello, analiza las comunicaciones recibidas desde las áreas comerciales y controla e informa de las operaciones sospechosas.

El banco informa que la UOPBC ha revisado más de 36.600 alertas detectadas por los sistemas de control interno, y se han analizado 776 operaciones sospechosas de constituir blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El banco cuenta con un Código Ético de Principios de Actuación, un documento que rige la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de sus órganos de administración. El Código promueve como principios de actuación la integridad y transparencia para generar

confianza, el respeto y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, en especial las que afectan al sistema bancario y tienen que ver con las políticas anticorrupción y antisoborno, entre otras cuestiones.

Caixabank pone a disposición de sus empleados con un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones del Código. Todas las comunicaciones de empleados relacionadas con este documento, así como las relacionadas con el Código de Conducta Telemática, se remiten al Área de Cumplimiento Normativo, que las recibe, estudia y resuelve, salvaguardando en todo momento la confidencialidad del remitente. Dicho canal incluye un procedimiento específico para tratar las denuncias que se refieran a la información de naturaleza financiera y contable. Cuando son los clientes quienes suscitan las consultas o denuncias, estas se tramitan a través de los canales habituales de atención al cliente establecidos por CaixaBank.

Durante el ejercicio 2013 se han presentado ocho consultas sobre el Código Ético y una sobre el Código de Conducta Telemático. Además, se han recibido tres denuncias referidas al Código Ético: una no fue admitida a trámite por no cumplir los requisitos de admisión, si bien se derivó al área de gestión correspondiente, otra se derivó al protocolo existente para posibles casos de acoso sexual y laboral, y la tercera fue sobreesída por inexistencia de indicios sobre los hechos denunciados.

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

Conforme a lo previsto por dichas reglas, CaixaBank ha elaborado un Certificado Global para su uso por parte de cualquier entidad financiera que considere que necesita el Certificado de la Ley USA Patriot de CaixaBank o de las sucursales extranjeras cubiertas por éste.

En el Informe Corporativo Integrado CaixaBank no aporta información sobre operaciones realizadas con partidos políticos. Es ésta una cuestión relevante por su posible relación con decisiones administrativas y reguladoras. Sin embargo, esta información sí ha sido hecha pública en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de La Caixa¹⁵. Aunque el objeto de análisis es el Informe Corporativo Integrado de CaixaBank y no la Memoria de La Caixa, se considera que esta información es relevante para este estudio dado que la práctica totalidad de las operaciones realizadas con formaciones políticas se han efectuado a través de CaixaBank. Entendemos que desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Corporativa esta es una información relevante que tendría que haber sido incluida en el Informe Corporativo Integrado.

Nombre de los grupos políticos	Denominación social de la Caja o entidad dotada, adscrita o participada	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)	Condiciones
BLOC NACIONALISTA VALENCIÀ	CAIXABANK, S.A..	CUENTA DE CRÉDITO	120	PLAZO 18 MESES/TIPO FIJO 7/COM. APERTURA 1,5/COM. ESTUDIO 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A..	DESCUBIERTO	1	TIPO FIJO 29%/COM. 4,5
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A..	AVAL	15	COM. APERTURA 0,5/COM. RIESGO AVAL FINANCIERO 1,5
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE	CAIXABANK, S.A..	CUENTA DE CRÉDITO	1.800	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL

¹⁵ Documentación legal de La Caixa. Página 110 del pdf. http://www.fundacionbancarialacaixa.org/deployedfiles/lacaixa.com/Estaticos/PDFs/Home/InfoInversores/CuentasSemestralesAnuales/MEM_GRUPCAIXA_201312_CAST-WEB.pdf

CATALUNYA				3,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD
CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A..	PRÉSTAMO HIPOTECARIO	2.000	PLAZO 61 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,5/GARANTÍA HIPOTECARIA
ESQUERRA REPUBLICANA DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A	CUENTA DE CRÉDITO	300	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,5
ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A	CUENTA DE CRÉDITO	36	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,25/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A	CUENTA DE CRÉDITO	32	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A	AVAL	217	COM. APERTURA 0,5/COM. AVAL TÉCNICO 1,5
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A	CUENTA DE CRÉDITO	1.800	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 1/COM. NO DISPONIBILIDAD 1
FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ	CAIXABANK, S.A	CUENTA DE CRÉDITO	1.500	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,5
GRUPO POPULAR JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETA DE CRÉDITO	4	
GRUPO POPULAR JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETA DE CRÉDITO	2	
INICITIVA PER CATALUNYA VERDS	CAIXABANK, S.A.	CUENTA DE CRÉDITO	1.800	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,5/COM. ESTUDIO 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
INICITIVA PER CATALUNYA VERDS ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A	AVAL	121	COM. APERTURA 0,5/COM. AVAL TÉCNICO 1,5
INICITIVA PER CATALUNYA VERDS ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA	CAIXABANK, S.A	CUENTA DE CRÉDITO	1.000	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,5
IZQUIERDA UNIDA CONVOCATORIA ANDALUCÍA	CAIXABANK, S.A	PRÉSTAMO	165	PLAZO 12 MESES/ TIPO FIJO 8,1/COM. APERTURA 1,5/COM. ESTUDIO 0,5
IZQUIERDA UNIDA CONVOCATORIA ANDALUCÍA	CAIXABANK, S.A	PRÉSTAMO	18	PLAZO 37 MESES/ TIPO FIJO 8,1/COM. APERTURA 1,5/COM. ESTUDIO 0,5
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETA DE CRÉDITO	1	
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETA DE CRÉDITO	6	
PARTIDO	CAIXABANK, S.A	CRÉDITO SINDICADO	1.998	PLAZO 140

SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL				MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 5,5/COM. RENOVACIÓN MODIFICACIÓN PRÓRROGA 0,15
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	6	
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXABANK, S.A	PRÉSTAMO HIPOTECARIO	40	PLAZO 98 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 5/COM. APERTURA 1,5/COM. ESTUDIO 0,5/GARANTÍA HIPOTECARIA
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	3	
PARTIT DEL SOCIALISTES DE CATALUNYA	CAIXACARD, E.F.C.	TARJETADE CRÉDITO	1	
PARTIT DEL SOCIALISTES DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A	CUENTA DE CRÉDITO	1.000	PLAZO 12 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM.APERTURA 0,5/COM. NO DISPONIBILIDAD 2
PARTIT DEL SOCIALISTES DE CATALUNYA	CAIXABANK, S.A	PRÉSTAMO	5.000	PLAZO 181 MESES/EURIBOR/DIFERENCIAL 3,5/COM. APERTURA 0,15

Asimismo, en el citado Informe de Gobierno Corporativo se desglosa la situación, a 31 de diciembre de 2013, de los créditos a grupos políticos con representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de La Caixa. En esta relación no se detallan los descubiertos operativos de cuantía irrelevante (inferior a mil euros), ni los dispuestos o disponibles inferiores a dicha suma. En el detalle facilitado no se reseña que se hayan condonado deudas a partidos políticos.

En miles de euros

BLOC NACIONALISTA VALENCIÀ:

Importe dispuesto: 130

CONVERGÈNCIA DEMOCRÀTICA DE CATALUNYA:

Importe dispuesto: 3.760

Importe disponible: 1.088

Importe impagado: 1

ESQUERRA REPUBLICANA DE CATALUNYA:

Importe dispuesto: 161

Importe disponible: 300

ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA:

Importe dispuesto: 131

Importe disponible: 36

ESQUERRA UNIDA PEL PAÍS VALENCIÀ

Importe dispuesto: 202

FEDERACIÓ CONVERGÈNCIA I UNIÓ:

Importe dispuesto: 9.005

Importe disponible: 546

GRUP MUNICIPAL DE CONVERGÈNCIA I UNIÓ EL PRAT DE LLOBREGAT:

Importe disponible: 1

GRUP MUNICIPAL DE CONVERGÈNCIA I UNIÓ EN MATARÓ:

Importe disponible: 3

CONVERGÈNCIA PER LES ILLES:

Importe disponible: 1

GRUP MUNICIPAL PARTIT POPULAR SANT CUGAT DEL VALLÈS:

Importe dispuesto: 3

GRUP PARLAMENTARI CONVERGÈNCIA I UNIÓ:

Importe disponible: 1

GRUPO POPULAR DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE SEVILLA:

Importe dispuesto: 135

GRUPO POPULAR JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA:

Importe dispuesto: 2

Importe disponible: 4

GRUPO MUNICIPAL POPULAR AYUNTAMIENTO DE HUESCA

Importe dispuesto: 3

INICIATIVA PER CATALUNYA VERDS:

Importe dispuesto: 11.235

Importe disponible: 234

INICIATIVA PER CATALUNYA VERDS, ESQUERRA UNIDA I ALTERNATIVA
ENTESA:

Importe dispuesto: 206

Importe disponible: 10

INICIATIVA PER CATALUNYA VERDS ESQUERRA ALTERNATIVA I ENTESA
PEL PROGRÈS MUNICIPAL

Importe disponible: 1

IZQUIERDA UNIDA:

Importe dispuesto: 2.167

Importe impagado: 7

IZQUIERDA UNIDA COMUNIDAD DE MADRID

Importe dispuesto: 28

Importe impagado: 28

IZQUIERDA UNIDA DE NAVARRA-NAFARROAKO EZKER BATUA:

Importe dispuesto: 209

Importe disponible: 1

IZQUIERA UNIDA CONVOCATORIA ANDALUCÍA:

Importe dispuesto: 1.078

Importe disponible: 2

Importe impagado: 5

LOS VERDES DE ANDALUCÍA:

Importe dispuesto: 61

Importe impagado: 61

PARTIDO ANDALUCISTA:

Importe dispuesto: 1.815

Impagado: 1.815

PARTIDO POPULAR:

Importe dispuesto: 1.936

PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL:

Importe dispuesto: 14.632

Importe disponible: 33

Impagado: 157

PARTIDO SOCIALISTA DE ANDALUCÍA:

Importe dispuesto: 2

PARTIT DEL SOCIALISTES DE CATALUNYA (PSC-PSOE):

Importe dispuesto: 10.821

Importe disponible: 1.011

PARTIT SOCIALISTA UNIFICAT DE CATALUNYA (VIU):

Importe disponible: 4

PLATAFORMA VIGATANA:

Importe disponible: 4

PROGRÉS MUNICIPAL (PSC):

Importe disponible: 1

UNIÓ DEMOCRÁTICA DE CATALUNYA:

Importe dispuesto: 6.829

Importe disponible: 3

4.7. Protección de los consumidores

Por lo que respecta a la protección de los consumidores, en el Informe Corporativo Integrado no aparece ninguna mención explícita al compromiso de Caixabank con el cumplimiento de la normativa nacional sobre protección de los derechos de los consumidores. Tampoco lo hace en el ámbito internacional.

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

CaixaBank informa que cuenta con un Comité de Transparencia en el que participan los ámbitos de Negocio, Secretaría General, Riesgos, Medios, Auditoría, Control Interno y Cumplimiento Normativo y que está presidido por el área de Asesoría Jurídica. Este Comité decide en relación a todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.

La entidad dispone también de un Libro de Estilo de la Comunicación Comercial, que busca la mayor transparencia posible en la publicidad. Asimismo, y con el mismo objetivo, cuenta con una Política de Comunicación Comercial, basada en el respeto a la sociedad, los clientes y los valores corporativos de la entidad. A este respecto, en 2013 se han realizado más de 550 proyectos publicitarios de acuerdo con sus principios, que además se han sometido a dictamen previo de Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación Publicitaria homologada por el Banco de España.

Al objeto de canalizar las quejas de sus clientes, CaixaBank cuenta con un Servicio de atención al cliente que canaliza las quejas, comentarios y consultas que clientes y usuarios hacen llegar al banco. El banco también cuenta con un Defensor del cliente de las cajas de ahorros catalanas. El defensor del cliente se diferencia de la Oficina de atención en que éste es competente para la resolución de las reclamaciones de importe igual o inferior a 120.000 euros, mientras que Servicio de atención al cliente se ocupa de las reclamaciones por un importe superior a 120.000 euros.

Según los datos ofrecidos por CaixaBank, el servicio de atención al cliente recibió en 2013 solo 18 quejas, de las que cuatro no fueron admitidas, 12 resueltas a favor de CaixaBank y dos a favor de los clientes. Por lo que respecta al Defensor del Cliente, éste recibió 5.526 quejas, de las que 1.985 fueron declaradas improcedentes, 1.931 a favor de CaixaBank, 1.099 a favor del cliente y 495 quedaron pendientes de resolución.

Además del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, CaixaBank pone a disposición de sus clientes otros medios para atender sus reclamaciones: las cartas al Director General, el teléfono gratuito de atención al cliente y un formulario web colgado en la página corporativa. Estos canales presentan un número muy abultado de reclamaciones.

Reclamaciones internas recibidas por CaixaBank (periodo del 01/01 al 31/12/2013)

	Número de reclamaciones
Teléfono gratuito de Atención al cliente	11.456
Cartas al Director General	18.946
Portal de Internet	11.261
Total	41.663

Asimismo, CaixaBank informa que el Banco de España ha recibido 2.284 sobre la entidad financiera, 376 la CNMV y 2.093 la Junta de Andalucía.

CaixaBank reconoce que el volumen de quejas y reclamaciones fue en 2013 un 64% superior al año anterior. Según explica la entidad financiera, el cobro de comisiones y el servicio posterior a la venta han sido alguno de los motivos de reclamación. Además, asegura que el aumento de las reclamaciones se debe principalmente a la solicitud de eliminación de la cláusula suelo de las hipotecas afectadas. Estas reclamaciones representan el 33% del total. Sin tenerlas en cuenta, las reclamaciones de clientes crecerían un 10% respecto a 2012.

Lo cierto es que la única alusión que hace el banco respecto a las cláusulas de suelo es al aumento en el número de quejas. El banco no informa en ningún momento de qué política va a seguir sobre las cláusulas de suelo. Lo cierto es que CaixaBank no ha sido aun obligada por ningún tribunal a suspender esta medida, ya que las dos sentencias del Tribunal Supremo hacían referencia a otros bancos. El mantenimiento de estas cláusulas por parte de CaixaBank y de otros bancos está provocando un perjuicio importante a los clientes de estas entidades que tienen hipotecas y un negocio para los bancos que las mantienen.

Según un informe de Sociéte Générale del que se ha hecho eco el diario *Expansión*¹⁶, "la cartera hipotecaria con cláusulas suelo activadas se eleva a 46.400 millones de euros. Y para las cinco entidades con estas acotaciones en sus contratos hipotecarios (Liberbank, Sabadell, CaixaBank, Popular y Bankia) su retirada supondría 780 millones de euros en 2015, lo que significa cerca del 7% del conjunto de ingresos procedentes de las hipotecas y el 2,4% del margen de intereses del sector". En el caso de CaixaBank la retirada de las cláusulas suelo supondría el 6,2% del margen de intereses (274 millones de euros).

CaixaBank tampoco hace referencia expresa a la comercialización de participaciones preferentes, uno de los mayores escándalos protagonizados por la banca española en los

¹⁶ Eliminar la cláusula suelo de hipotecas costaría 780 millones a la banca.
<http://www.expansion.com/2015/01/08/empresas/banca/1420748818.html>

últimos tiempos. La única referencia que hace al respecto es que ha recurrido la multa que le impuso la Junta de Andalucía por la comercialización de estos productos.

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

4.8. Gobierno corporativo

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

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

Los estatutos de la entidad prevén un número máximo de consejeros de 22 y un mínimo de 12. El banco cuenta con 18 consejeros, de los que uno es consejero ejecutivo, 11 dominicales, cuatro independientes y dos externos. El banco incumple con la normativa que fija en un mínimo de un tercio del número de consejeros independientes, así como con la recomendación de un máximo total de 15 consejeros.

Al cierre del ejercicio 2013 el Consejo de Administración de CaixaBank estaba integrado por cuatro mujeres (cinco mujeres hasta el 12 de diciembre de 2013) de un total de 18 consejeros. Según explica el banco en el Informe de Gobierno Corporativo, el porcentaje de presencia de mujeres en el Consejo de CaixaBank, a pesar de no ser paritario y ser susceptible de incrementarse en cualquier momento está en la franja alta de porcentaje de presencia femenina en los Consejos de Administración de las empresas del IBEX 35.

A la hora de explicar la falta de paridad en el Consejo, el banco argumenta que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, al analizar y proponer los perfiles de candidatos para proveer los puestos del Consejo de Administración además de las cuestiones de diversidad de género, tiene en cuenta los criterios de honorabilidad, conocimientos y experiencia profesional para cumplir con las exigencias de idoneidad para el puesto de miembro de Consejo de Administración de una entidad de crédito. Asimismo, expone que la representación de mujeres en el Consejo de Administración no puede ser considerado escaso o nulo porque al cierre del ejercicio un 22,2 % del Consejo de estaba formado por mujeres. Las mujeres representan el 25% de los consejeros independientes y el 33,3% de los miembros de la Comisión Ejecutiva.

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

Según establece el Reglamento del Consejo de Administración de CaixaBank, corresponde al Consejo en pleno aprobar la retribución de los consejeros. Este Reglamento estipula que se procurará que las retribuciones sean moderadas en función de las exigencias del mercado.

CaixaBank informa de la remuneración del Consejo de Administración en el Informe de Gobierno Corporativo. Según este informe, el Consejo del banco cobró en 2013 algo más de 5,7 millones de euros. El banco explica en un informe sobre remuneraciones, que fue aprobado por la Junta General de Accionistas, los componentes de la retribución a los consejeros.

A tenor de lo consignado por este documento, el artículo 34 de los Estatutos, modificado por acuerdo de la Junta General de Accionistas del 25 de abril de 2013, establece que la retribución de los Consejeros consistirá en una cantidad fija anual que determinará la Junta General de accionistas. La mencionada Junta General acordó fijar en 3.100.000 euros la cantidad fija anual de la remuneración de los Consejeros de CaixaBank. Dicha cantidad permanecerá vigente en tanto la Junta General de accionistas no acuerde su modificación.

Asimismo, los consejeros, dentro del límite máximo establecido por la Junta General, podrán ser retribuidos con la entrega de acciones de la Sociedad o de otra compañía cotizada del grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de instrumentos vinculados a su cotización. Esta retribución deberá ser acordada por la Junta General de accionistas. El acuerdo expresará, en su caso, el número de acciones a entregar, el precio de ejercicio de los derechos de opción, el valor de las acciones que se tome como referencia y el plazo de duración de esta forma de retribución.

En el ejercicio 2013, los miembros del Consejo de Administración cobraron 81.000 euros anuales en concepto de remuneración cada uno de ellos y 27.000 euros anuales en concepto de remuneración cada uno de los miembros de la Comisión Ejecutiva, de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Asimismo, el presidente de Consejo cobra un millón de euros adicionales por el ejercicio de esta función.

Por su parte, el consejero delegado añade a los 81.000 euros de remuneración fija por su pertenencia al Consejo un sueldo de 1.786.000 euros. Además, el consejero delegado tiene asignada una retribución variable en función de objetivos que le fue devengada en 2013. El importe de esta retribución fue de 658.000 euros. La retribución será satisfecha a razón de un 20% en efectivo y un 20% en acciones. Del restante 60%, un 20% se abonará en febrero del 2014, un 20% en febrero de 2015, y un 20% en febrero de 2016, realizándose todos los pagos mitad en efectivo y mitad de acciones de CaixaBank.

Por lo que respecta a la remuneración percibida por los miembros del Comité de Dirección, la misma se presenta exclusivamente de manera agregada, lo que hace imposible identificar los ingresos obtenidos por cada uno de los miembros que lo componen. Según los datos aportados por CaixaBank, las remuneraciones a este Comité ascienden a 12.781.000 euros.

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

El banco establece cláusulas de blindaje para el consejero delegado, 12 miembros del Comité de Dirección, 16 directivos y miembros del Comité de Dirección y 28 especialistas y directivos intermedios. Estas cláusulas son aprobadas por el Consejo de Administración, pero no por la Junta de Accionistas.

En el caso del consejero delegado, los directivos y miembros del Comité de Dirección, la indemnización fija una cantidad equivalente a seis anualidades de la parte fija de su retribución, sin incluir otros componentes retributivos, fijos o variables, a la fecha de extinción. El importe de la indemnización así calculada se verá minorado en el importe de los fondos acumulados en la póliza de seguro de ahorro.

Por lo que respecta a los especialistas, la indemnización fijada varía entre 0,25 y 2,4 anualidades (retribución fija o retribución fija y variable, según condiciones contractuales). Algunos directivos intermedios tienen cláusulas de indemnización para el caso de despido improcedente cuyos importes se calculan en función de las condiciones salariales y profesionales de cada uno de ellos.

La auditora, que no ha presentado salvedades a las cuentas de 2013, ha revisado las cuentas de CaixaBank durante 12 años, lo que representa la totalidad de ejercicios que la firma ha sido auditada. La auditora facturó a CaixaBank 961.000 euros por trabajos distintos a los de auditoría, lo que supone el 16,7% de la facturación total. En aras a una mayor transparencia, sería conveniente que se informara sobre los trabajos para los que ha sido contratada la firma auditora, si bien lo mejor, al objeto de garantizar la independencia de este tipo de servicios, sería que las auditoras no realizaran otro tipo de trabajos para las firmas que son objeto de su escrutinio.

Al objeto de facilitar el cumplimiento de los códigos de conducta, CaixaBank dispone de un canal confidencial interno a través del cual los empleados pueden denunciar posibles vulneraciones de los preceptos de los códigos o realizar denuncias referidas a la información de naturaleza financiera y contable.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,35**, 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 **1,29**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,67**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La Caixa es el accionista principal de CaixaBank con un 64,37% del capital social, frente al 72,76% que tenía a 31 de diciembre de 2012. CaixaBank, SA y sus sociedades dependientes integran el Grupo CaixaBank.

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

El banco cerró 2013 con una capitalización bursátil de 19.045 millones de euros, frente a los 11.839 millones de 2012. El número de acciones en circulación a 31 de diciembre de 2013 era de 5.025 millones y el valor de la acción en diciembre de 2013 era de 3,788 euros, cuando un año antes cada título del banco tenía un valor de 2,637 euros.

Con fecha 28 de febrero de 2013, una vez cumplidos los hitos previstos en el contrato de compraventa de acciones, CaixaBank formalizó la adquisición al FROB del 98,9% del capital social de Banco de Valencia. La integración comercial y tecnológica del Banco de Valencia en CaixaBank se ha ejecutado a buen ritmo.

El resultado después de impuestos del Grupo CaixaBank del ejercicio 2013 asciende a 503 millones de euros, un 118,9% más respecto al del ejercicio 2012.

El Grupo CaixaBank mantiene una posición de liderazgo en banca minorista, el pilar fundamental sobre el que se asientan el resto de propuestas de valor especializadas, priorizando en todo momento la excelencia en el servicio. A 31 de diciembre de 2013 el Grupo CaixaBank da servicio a 13,6 millones de clientes a través de 5.730 oficinas y cuenta con unos activos totales de 340.190 millones de euros. La intensa actividad comercial y la integración de

Banco de Valencia en 2013 se traducen en crecimientos de las cuotas de mercado de los principales productos y servicios de banca minorista.

El volumen de negocio del Grupo CaixaBank ascendió en 2013 a 510.835 millones de euros (-0,6% respecto a 2012). En su evolución inciden la caída del 7,1% de la cartera crediticia, como consecuencia del proceso de desapalancamiento, y el crecimiento de los recursos de clientes (+4,4% en 2013), con una elevada diversificación entre las diferentes modalidades de ahorro.

Durante toda la crisis uno de los factores que más se ha criticado al sector bancario ha sido la falta de crédito tanto a particulares como a empresas. A pesar de que el banco destaca en su informe de gestión que la economía española iba mejor y de que ha logrado incrementar sus beneficios, el crédito concedido por el banco, lejos de reanimarse, ha descendido. Según el citado Informe de Gestión, el crédito a particulares presenta una caída del 6,4%, la financiación a empresas disminuyó un 19,3% y el crédito a las administraciones públicas un 25,3%.

Tampoco se ha encontrado información de cómo el Banco afronta posibles situaciones de exclusión financiera ante la reestructuración del sector en España y el consecuente cierre de oficinas, en algunos casos en poblaciones donde solamente operaba una entidad.

Por lo que respecta al desempeño del banco en lo que se refiere a la responsabilidad social corporativa, en el ámbito del medio ambiente la presentación de la información sigue manteniendo las mismas carencias detectadas en informes anteriores. Buena parte de la información que facilita en cuanto a ahorros energéticos sigue centrada en los consumos de su oficina central por lo que se hace imposible conocer los avances del banco en este aspecto ya que no se tiene en cuenta su extensa red de oficinas.

En cuanto al pago de impuestos, la entidad sigue dando la información de una manera que es incomprensible para alguien que no se a un experto, y aunque este año ha incluido un apartado sobre la materia en su Informe Corporativo Integrado, en el mismo da una cifra de impuestos pagados de manera agregada y sin informar de manera clara y comprensible de las distintas deducciones fiscales a las que se acoge, así como a créditos fiscales o impuestos diferidos.

En el apartado de derechos humanos, y en algún otro, la explicación ante la falta de información es que, dado que Caixabank desarrolla su actividad casi exclusivamente en España, muchas de las variables incluidas en este ámbito no le afectan. No obstante, no tiene en cuenta la actividad de banco aspectos como la financiación de proyectos o la contratación de proveedores en otros países. En estos casos debería tener muy en cuenta el respeto a los derechos humanos de las empresas a las que financia o con las que trabaja. El propio banco reconoce que ha tenido problemas con algunos de los proveedores de China.

A la hora de hablar de los derechos de los trabajadores no queda claro si los pocos empleados que tiene en sus oficinas de representación y sucursales en el mundo tienen los mismos derechos que los que trabajan en España. Tampoco se aprecia que Caixabank influya en los consejos de administración de las entidades financieras en las que tiene participación para que se respeten los derechos de los trabajadores.

Caixabank tiene un gran impacto en la comunidad por su fortaleza como entidad financiera. El banco cuenta con un elevado número de programas y proyectos para ayudar a las personas más vulnerables, pero estos proyectos no son desarrollados directamente por el banco en muchas ocasiones, sino que los realiza la Obra Social de La Caixa. En este sentido, cabe destacar que en el caso de Caixabank no queda clara la diferencia entre la RSC y la acción social.

No se ha encontrado en documentación analizada, información sobre la política de Caixabank en relación a su actuación en los mercados de derivados sobre bienes tangibles, más concretamente sobre alimentos. Las crisis alimentarias vinculadas a la especulación con

commodities, cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008¹⁷, justifican que este aspecto sea material para una entidad financiera.

Por lo que respecta a la protección de los consumidores, es destacable el importante incremento en el número de quejas recibidas por el Servicio de Atención al Cliente y por el Defensor del Cliente. El banco achaca este incremento a las quejas por las cláusulas de suelo de las hipotecas. Lo que resulta chocante es que el banco no anuncie ninguna medida para paliar el problema, sobre todo teniendo en cuenta que el Tribunal Supremo ya ha dictado dos sentencias en las que declara ilegales estas cláusulas.

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

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

En lo que se refiera a la estructura de los contenidos de la memoria de RSC han sido consultados básicamente a través del Informe Corporativo Integrado 2013. El mismo está dividido en los siguientes apartados: CaixaBank en 2013, Cartas, Nuestra identidad, Gobierno corporativo, Líneas estratégicas, Cómo entendemos la banca, Gestión activa de los riesgos, Resultados e información financiera 2013, Compromisos 2013 y retos 2014, Anexos.

En el Informe Corporativo Integrado se incluye una carta del presidente del banco y otra del consejero delegado. Como viene siendo habitual, ambas misivas tienen un claro enfoque económico y se deja totalmente de lado cualquier aspecto relacionado con la RSC.

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

El banco informa que el perímetro del informe comprende a CaixaBank y sus empresas dependientes financieras, aseguradoras y de apoyo. Asimismo, incorpora la información de Banco de Valencia después de la fusión por absorción de dicha entidad, que se hizo efectiva a principios de julio de 2013. Sin embargo algunos apartados, como el de Medio ambiente y Recursos humanos, la información hace referencia a CaixaBank como entidad individual y hay veces que en lo que respecta a Medio ambiente solo a los servicios centrales, mientras la información contenida en las tablas del apartado "Resumen de indicadores del Informe Corporativo Integrado 2013 de CaixaBank" y situada bajo el epígrafe "Grupo CaixaBank", hace referencia a CaixaBank como entidad individual y a varias filiales y empresas participadas.

¹⁷ 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 (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.)

La información facilitada por Caixabank en lo referente a su sistema de gestión de la RSC es escasa, ya que solo aporta información puntual sobre procedimientos, planes de implantación a medio o largo plazo y resultados o planes de mejora. Esto imposibilita que se pueda conocer con exactitud el desempeño del banco en ámbitos tan importantes como el medioambiental o el social, dado que no informa sobre todas las líneas de actividad en todos los ámbitos geográficos, no aporta información relevante sobre todos sus grupos de interés y, además, no identifica impactos generados en diversas áreas por su actividad.

En líneas generales, el citado informe recoge información detallada sobre su negocio y los resultados obtenidos en 2013, pero en la información analizada no es posible discernir qué procesos desarrolla el banco que se adapten a la perspectiva de riesgos sociales o medioambientales de los mercados en los que actúa a través de sus participadas, especialmente si se tiene en cuenta que no da información desagregada del resto de países. A este respecto, es necesario recordar que presentar la información focalizada en ciertas áreas de negocio, sin facilitar información importante de otras que, tanto por su impacto como por su presencia en el porcentaje de negocio, se pueden considerar como muy significativas, vulnera los principios de Totalidad y Exhaustividad.

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

EL banco no facilita prácticamente ninguna información sobre su actividad en otros países alegando que su negocio se circunscribe casi exclusivamente a España. Eso hace que el Informe Corporativo Integrado tenga unas limitaciones espaciales que hacen que, a nuestro juicio, el mismo pierda en precisión, ya que no es posible calibrar el desempeño del banco en los distintos mercados en los que opera.

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

La neutralidad no es una de las características que se puedan atribuir a este informe. No se habla apenas de impactos negativos de la actividad del banco y, cuando se hace, no se explican con suficiente claridad o quedan expuestos en el Resumen de Indicadores al final del documento. Además, a la hora de presentar los aspectos positivos en varias ocasiones se echa mano de la actividad de la Obra Social que, según el organigrama que se ha incluido al inicio de este apartado, es una entidad independiente de Caixabank.

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