

BANCO POPULAR ESPAÑOL, S.A.

(Banco Popular)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

Banco Popular Español, S.A. (Banco Popular) es la sociedad dominante de un grupo bancario (Grupo Banco Popular) cuyo negocio principal es la banca comercial o minorista¹.

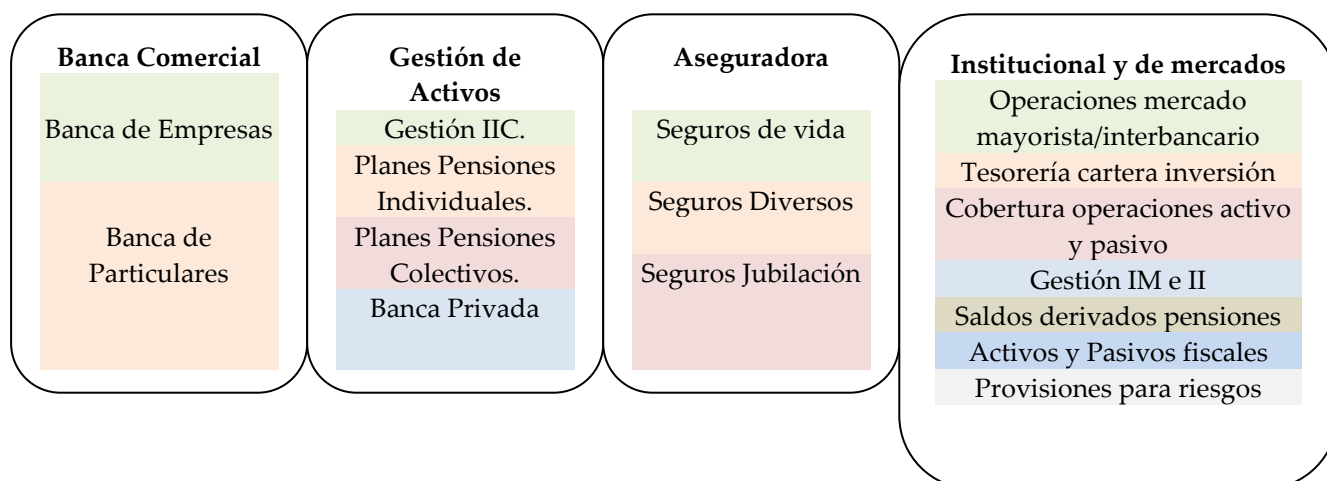
Áreas de negocio:

Banca comercial: actividad centrada en la prestación de servicios financieros a empresas y familias;

Gestión de Activos: comprende las actividades de gestión de instituciones de inversión colectiva, gestión de planes de pensiones individuales y colectivos y Banca Privada.

Actividad aseguradora: focalizada en productos de previsión y protección.

Actividad institucional y de mercados.



Alcance geográfico²

El modelo de negocio del Grupo está orientado a la banca comercial y minorista. Desde un punto de vista geográfico, el Grupo desarrolla su actividad principal en España, Portugal y Estados Unidos, teniendo presencia además en otros 21 países donde opera a través de oficinas de representación a partir de alianzas y acuerdos de colaboración con entidades locales (en China, con Bank of East Asia e Industrial Bank of China; en Chile con Banco Crédito Inversiones; en Europa Central y del Este y en Italia con Unicredit Group).

¹ IA2011, pag. 18.

² Fuentes: IA2011, IRSC2011 y <http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/>

Presencia Internacional del Grupo Banco Popular

País	Empresa	Presencia
Alemania	UniCredit Bank AG	Oficina española para Europa Central y del Este.
Austria	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Bosnia-Herzegovina	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Bulgaria	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Chile	Banco Crédito Inversiones, BCI.	Despacho Español –Chile
China SE-Asiático	Bank of East Asia (BEA) e Industrial Bank of China (ICBC)	Oficina de Representación Shanghai
Croacia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
EE.UU.	Totalbank	Filial
Eslovaquia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Hungría	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Italia	UNICREDIT S.p.A.	Oficina Española en Italia
Letonia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Lituania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Macedonia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Polonia	Banco Popular	Oficina de representación en Polonia
Portugal	Banco Popular Portugal	Filial
República Checa	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Rumania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Rusia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Serbia Montenegro	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Suiza	Banco Popular	Oficina de representación Ginebra
Turquía	Banco Popular	Oficina de representación en Turquía
Ucrania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.

Tiene presencia a través de sociedades participadas en los siguientes territorios considerados como paraísos fiscales: Islas Caimán (George Town) y Hong Kong. En Banca Privada, mantiene vínculos con el Banque Internationale à Luxembourg³.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2011, Banco Popular informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good

Normativa Internacional

No ha sido encontrada información con relación al cumplimiento de Normativa Internacional por parte del Banco Popular.

Estándares voluntarios

Banco Popular es empresa signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En 2011, el Banco ha continuado participando en SpainSIF, particularmente a través de las Comisiones de Estudios y Promoción de la Inversión Socialmente Responsable.

³ Enlace directo (<https://www.bil.com/en/private/Pages/default.aspx>) a la web de la mencionada entidad desde el site de Banca Privada del Grupo Banco Popular. “En Popular Banca Privada contamos con el apoyo de dos grandes instituciones como son el [Grupo Banco Popular](#), el tercer grupo bancario a nivel nacional, y el [Banque Internationale à Luxembourg \(BIL\)](#), el banco más antiguo del Gran Ducado, con más de 150 años de experiencia en el sector, lo que aporta un experto conocimiento del mercado internacional a todos nuestros cliente” (<http://www.popularbancaprivada.es/banca-privada/referente/>). Popular Banca Privada es propiedad en un 60% del Grupo Banco Popular y el 40% restante del BIL (IA2011, pág. 49).

En este ejercicio el Grupo Banco Popular se ha mantenido como firmante del Carbon Disclosure Project, colaborando con el proyecto CDP Water Disclosure.

Documentos incluidos en el análisis

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

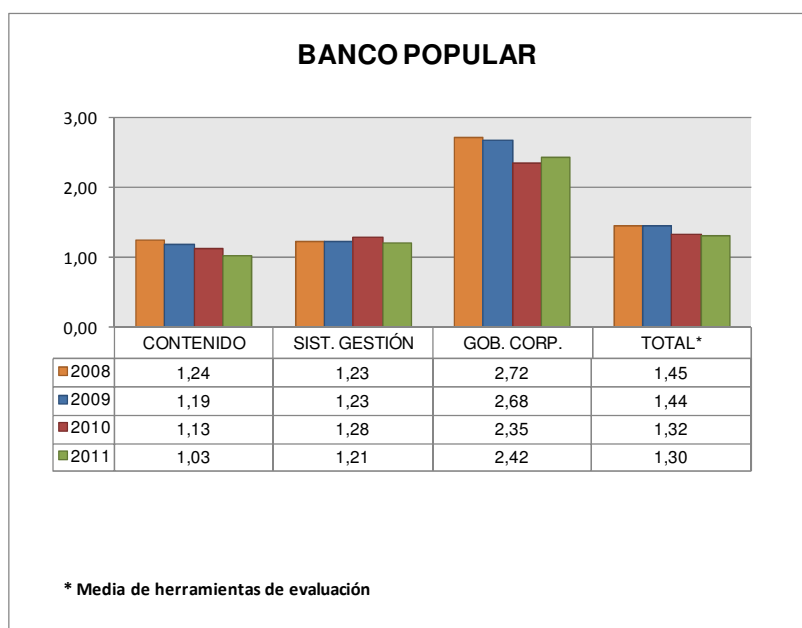
Nombre Documento	Acrónimo	Formato/ Origen
Informe Anual 2011	IA2011	Papel/ Remitido por la empresa
Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011	IRSC2011	Papel/ Remitido por la empresa
Código de conducta para proveedores de Grupo Banco Popular	CCPGBP	Pdf / http://www.grupobancopopular.com/ES/Rsc/Documents/BPE_Conducta_Proveedores.pdf
Libro de Estilo Grupo Banco Popular	LEGBP	Pdf / http://www.grupobancopopular.com/ES/Rsc/Documents/Libro%20estilo%20GBP.pdf
Declaración de Política Medioambiental Grupo Banco Popular	DPMGBP	Pdf / http://www.grupobancopopular.com/ES/Rsc/Documents/Politica%20Medio%20Ambiente%20GBP.pdf
Reglamento del Consejo de Administración de Banco Popular Español, S.A.	RCABPE	Pdf/ http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/JuntaGeneraldeAccionistas/Documents/Junta%20Ordinaria%202012/REGLAMEN TO%20CONSEJO%20DICIEMBRE%202011.pdf
Reglamento de la Junta General de Accionistas de Banco Popular Español, S.A.	RJGABPE	Pdf/ http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/JuntaGeneraldeAccionistas/Documents/Junta%20Ordinaria%202012/REGLAMEN TO%20JUNTA%20DICIEMBRE%202011.pdf
Reglamento Interno de Conducta de las entidades del Grupo Banco Popular en el ámbito del mercado de valores (21/07/2010)		Pdf/ http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/Documents/Reg%20interno%20conducta.pdf
Texto Refundido de los Estatutos Sociales		Pdf/ http://www.bancopopular.es/NR/rdonlyres/8C742579-5973-4AA2-B2C7-3C6F19E56B78/0/ESTATUTOSSOCIALES03052011_Ampliaci%C3%B3nCapital_.pdf
INFORME DE ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL EJERCICIO 2011		Pdf

II. TABLAS DE RESULTADOS

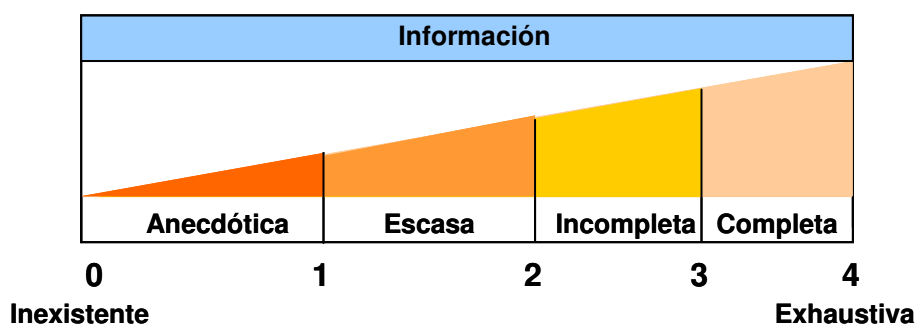
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
GRI	1,69
Índice&Perfil GRI	1,94
GRI Indicadores	1,53
Principios GRI	1,60
GOBIERNO CORPORATIVO	2,42
ONU	0,53
AA1000	0,48
AA1000 Indicadores	0,50
AA1000 Principios	0,46
NEF	1,38
TOTAL	1,30

Tabla 2 - Valoraciones por eje de análisis



Grados de calidad en la información



III. CONCLUSIONES

a. GLOBALES

La valoración global de la información analizada según las herramientas y los estándares utilizados es de **1,30**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, según los indicadores GRI y las Normas sobre las responsabilidades de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en la esfera de los derechos humanos de la ONU, es de **0,53**, situándose en un área de *información anecdótica*.

La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, según las herramientas utilizadas (Perfil y Principios GRI, Principios e Indicadores AA1000 y Principios del modelo de valoración de la New Economics Foundation), es de **1,21**, situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información incompleta* con un valor de **2,42**.

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011 no presenta novedades resaltables en relación a la información suministrada en el 2010. No hay mejoras sustanciales en relación a la información relativa a desempeño social y ambiental. Se mantiene la falta de datos e indicadores relevantes en estos ámbitos, así como la falta de identificación de aspectos y/o impactos que pueden tener resultados negativos para algún grupo de interés, la estrategia para abordarlos y las prioridades en su gestión. No se evidencia un análisis relativo a la actividad financiadora e inversora que incorpore los criterios sociales y ambientales en su desarrollo, siendo ésta la principal actividad del grupo, apreciándose la preponderancia de los aspectos exclusivamente económicos en las decisiones y la estrategia de la entidad.

Si bien se dan algunos datos que permiten analizar la información con mayor profundidad que en ejercicios anteriores, el alcance de la misma está circunscrito a España, no desarrollando suficientemente la información de filiales y participadas foráneas.

b. CONTENIDOS RSC

Banco Popular Español, S.A. es la sociedad dominante de un grupo financiero (banca comercial, corporativa, seguros, y otras actividades de soporte/ apoyo) cuyo negocio principal lo constituye la banca minorista, en especial, dirigida a particulares y pymes.

El grupo presenta las siguientes áreas de negocio:

- **Banca comercial**, que representa el 69,9% de los activos totales y aporta el 65,7% al beneficio antes de impuestos;
- **Gestión de Activos**, representa el 0,5% de los activos totales y aporta el 3,5% al beneficio antes de impuestos;
- **Institucional y de mercados**, representa el 29,2% de los activos totales y aporta el 24% al beneficio antes de impuestos;
- **Aseguradora**, representa el 0,4% de los activos totales y aporta el 6,8% al beneficio antes de impuestos;

El grupo está constituido por **Banco Popular Español**, entidad dominante, y las sociedades filiales y participadas: **Banco Popular Portugal**, filial (participada al 100%) portuguesa del grupo, **Totalbank** (participada al 100%), filial que opera en el Estado de Florida (EE.UU.) y **Targobank** (participada al 50%, fruto del acuerdo firmado en 2010 con Crédit Mutuel), que opera en España.

La diversificación del negocio, en especial, hacia nuevos canales de comercialización la ha desarrollado el grupo con la filial **Banco Popular-e**, especializada en servicios a través de Internet, **Popular Banca Privada**, filial especializada en la gestión de activos, dirigida a rentas altas (cliente de banca privada), **Popular Bolsa**, especializada en la gestión de activos cotizados en bolsa; y la integración, a través de **Allianz Popular Holding** (participada al 40%, donde el socio mayoritario es Allianz) de los negocios de seguros, pensiones y gestión de fondos de inversión.

Además cuenta con sociedades de financiación (**Popular de Factoring**, en España y Portugal; **Popular de Renting**) y sociedades instrumentales (**Aliseda**, **Gestora Popular**, **Alprosa**, otras...).

Como hecho relevante en 2011 est  las operaciones corporativas que han derivado en la alianza estratégica con Allianz, la joint venture con Crédit Mutuel, que ha adoptado la marca Targobank, y la oferta de pública de adquisición de Banco Pastor. En octubre de 2011, Banco Popular decidió realizar una oferta pública de adquisición por el 100% de las acciones y obligaciones necesariamente convertibles de Banco Pastor. Dicha OPA ha finalizado con el 100% de aceptación y, con ella, el Grupo ha reforzado su posición en el proceso de reestructuración del sistema financiero español. La entidad resultante de este proceso contará, de acuerdo con la información facilitada por banco popular, con activos totales superiores a 160.000 millones de euros, más de 7 millones de clientes, más de 18.000 empleados y más de 2.800 sucursales.

En 2011 el Grupo alcanzó la cifra de 14.062 empleados (190 menos con respecto a 2010). La distribución de empleados por sexo y zona geográfica

Geográficamente, el Grupo opera en España, Portugal y Estados Unidos. Además informa de oficinas de representación en diferentes países (de Europa, Asia y  merica del Sur⁴).

País	Empresa	Presencia
Alemania	UniCredit Bank AG	Oficina española para Europa Central y del Este.
Austria	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Bosnia-Herzegovina	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Bulgaria	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Chile	Banco Crédito Inversiones, BCI.	Despacho Español –Chile
China SE-Asiático	Bank of East Asia (BEA) e Industrial Bank of China (ICBC)	Oficina de Representación Shanghai
Croacia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
EE.UU.	Totalbank	Filial
Eslovaquia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Hungría	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Italia	UNICREDIT S.p.A.	Oficina Española en Italia
Letonia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Lituania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Macedonia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Polonia	Banco Popular	Oficina de representación en Polonia
Portugal	Banco Popular Portugal	Filial

⁴ Web: <http://www.bancopopular.es/popular-web/empresas/gestion-comercio-exterior/red-internacional-banco-popular/>

República Checa	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Rumania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Rusia	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Serbia Montenegro	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.
Suiza	Banco Popular	Oficina de representación Ginebra
Turquía	Banco Popular	Oficina de representación en Turquía
Ucrania	HYPOVEREINSBANK	Oficina española para Europa Central y del Este.

Respecto a los centros *off-shore* el banco informa que “a cierre del ejercicio 2011 el número de establecimientos no ha variado con respecto a 2010”⁵.

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

BPE Finance International LTD y BPE Preference International, LTD, ambas con domicilio social en las Islas Caimán, se encuentran inactivas desde el año 2003. Su actividad se limita al mantenimiento de las emisiones efectuadas pendientes de amortización (unas vencen en el año 2039 y otras tienen carácter de participaciones perpetuas). Popular Español Asia Trade, LTD, tiene como finalidad la emisión de cartas de crédito en diferentes países de Asia. No se aporta información detallada sobre las operaciones realizadas en dichas empresas, siendo difícil contrastar (debido en parte a las prácticas imperantes en el sector) si la existencia de tales filiales/participadas responden a intereses de los residentes en los territorios o si se debe a una estrategia de elusión fiscal del grupo o sus clientes, que si bien puede ser legal pero que no responde a los principios de responsabilidad social⁶.

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

El Banco Popular está incluido desde septiembre de 2010 en el índice socialmente responsable, FTSE4Good IBEX.

A cierre de 2011, el Grupo Banco Popular contaba con 6.978.648 clientes, 1.089.959 con perfil empresarial (sobre todo PYMES), 5.839.904 como particulares, además de 290.222 partícipes en IIC en España y 4.586 clientes específicos de Banca Privada, según datos del Informe Anual 2011. Las cuantías sumadas difieren del total reflejado en el informe de RSC, diferencia que de la que podemos inferir una inexactitud en el cálculo del global o una deficiencia en el sistema de recogida de datos.

El crédito a clientes se incrementó un 0,67% respecto al ejercicio 2010, siendo el crédito con garantía real (hipotecas y otros) el de mayor peso en el crédito total a la clientela. Respecto a los activos totales (medios), el 71% lo representan las Empresas (en la Península Ibérica). De estas, las PYMES suponen un 29,8% y los autónomos y comercios el 9,3%. Por su parte, la Gran Empresa supone el 27,9% de los activos totales medios. Las PYMES suponen un margen del 54,7%, lejos del 10,3% de la Gran Empresa y el 12,2% de los autónomos y comercios. Con estos datos y a falta de información desagregada sobre la distribución de créditos en función de los diferentes

⁵ IRSC2011: pág. 10.

⁶ Más si cabe en la situación actual de crisis financiera y económica, cuándo frente al esfuerzo exigido a la sociedad en general no se aprecia un ajuste en el sector financiero, más allá de las medidas de saneamiento impulsadas desde los organismos internacionales y aplicadas en España en los tres últimos años (incluidos sucesivos “rescates bancarios”).

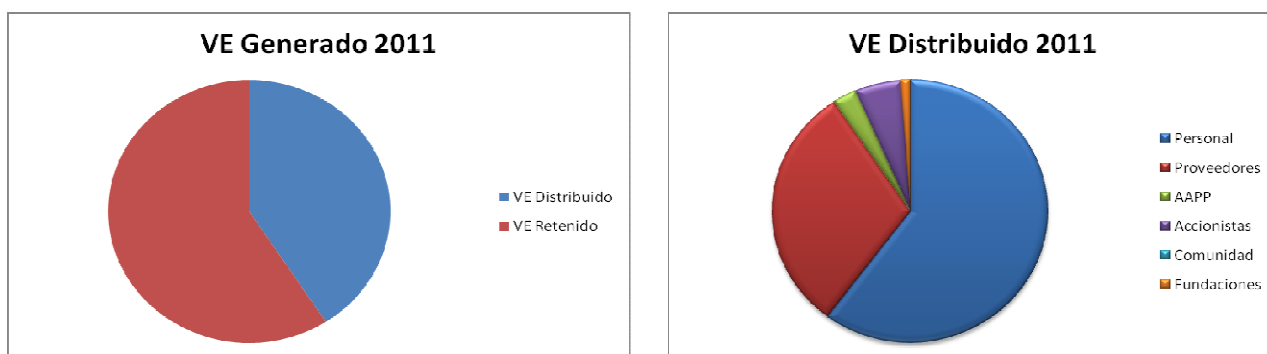
segmentos de clientes, no podemos inferir la contribución de la entidad al desarrollo del tejido productivo/empresarial.

El Banco informa que mantiene su presencia en el índice FTSE4Good.

El Banco declara su aportación a la sociedad en términos de “*valor económico distribuido*”, desglosado en:

- Empleados: gasto de personal
- Proveedores: gastos generales de administración
- Administraciones públicas: impuestos sociedades y tributos
- Accionistas: dividendos
- Comunidad (sin fundaciones)
- Compromiso con la sociedad (fundaciones)

Se declara un Valor Económico distribuido en 2011 por importe de 1.293.137.000 €, que supone un 43,15% sobre el margen bruto y un 40,87% sobre el Valor Económico Generado. En relación con los datos de ejercicios anteriores (2010 y 2009), se observa una tendencia decreciente en paralelo con la caída del margen bruto del negocio, si bien, se ha incrementado en el último ejercicio el Valor Retenido por el Grupo.

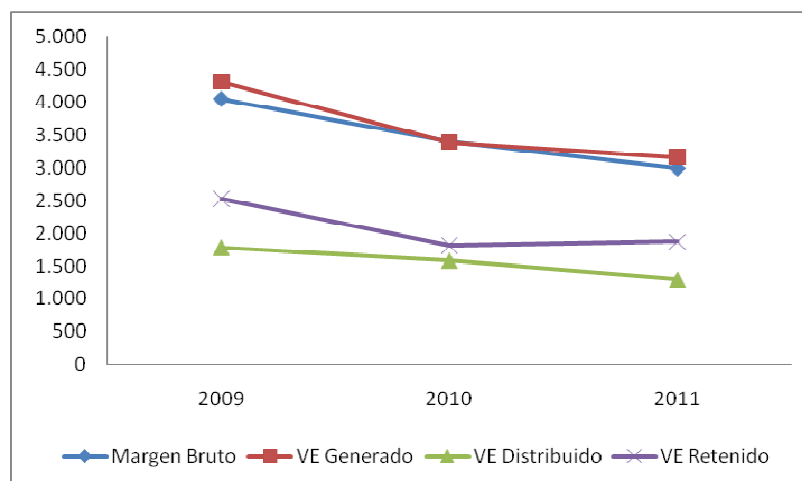


Participaciones porcentuales, 2011 y 2010.

Datos 2011	s/margen bruto	s/VE generado	s/V retenido	s/V distribuido
VE Distribuido	43,15%	40,87%	69,11%	--
Personal	25,99%	24,61%	41,62%	60,22%
Proveedores	13,15%	12,46%	21,07%	30,48%
AAPP	1,22%	1,16%	1,96%	2,84%
Accionistas	2,34%	2,21%	3,74%	5,41%
Comunidad	0,00%	0,00%	0,01%	0,01%
Fundaciones	0,45%	0,43%	0,72%	1,04%
VE Retenido	62,44%	59,13%	--	--
Datos 2010	s/margen bruto	s/VE generado	s/V retenido	s/V distribuido
VE Distribuido	46,57%	46,65%	87,46%	--
Personal	22,91%	22,95%	43,02%	49,18%
Proveedores	10,47%	10,49%	19,66%	22,48%
AAPP	7,82%	7,83%	14,68%	16,79%
Accionistas	4,97%	4,98%	9,33%	10,66%
Comunidad	0,02%	0,02%	0,03%	0,03%
Fundaciones	0,40%	0,40%	0,75%	0,85%
VE Retenido	53,25%	53,35%	--	--

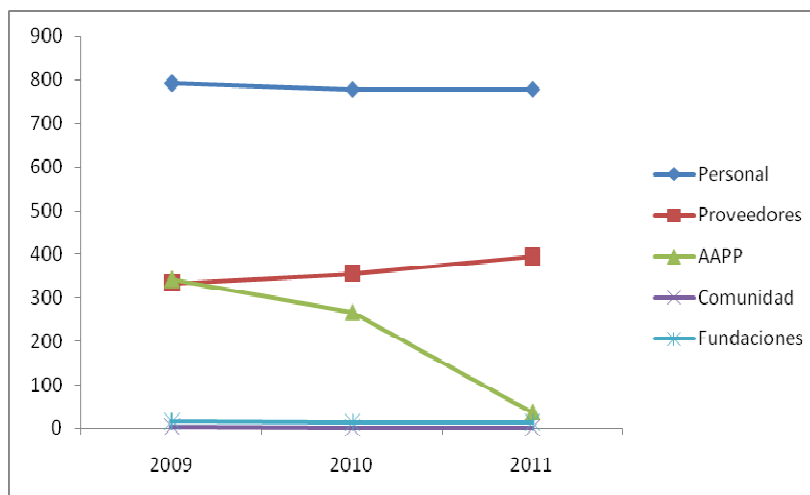
A lo largo del período 2009 -2011, mientras la caída del Valor Distribuido ha ido en paralelo a la caída del margen bruto, en el año 2011, se ha incrementado el Valor Económico Retenido, una vez suavizada la tendencia bajista del Valor Económico Generado.

Evolución 2009 -2011 (miles de euros)



Respecto al reparto/distribución del valor distribuido, la caída más acusada se ha producido en las AA.PP. (en coherencia con la caída de impuestos).

Evolución 2009 -2011 (miles de euros)



El Grupo Popular cuenta con un total de 2.203 oficinas de las cuales 1.967 se encuentran en España y las 236 restantes en otros países de Europa, América y Asia. En la documentación analizada no se ha encontrado información sobre la reducción del número de oficinas (-0,9%), ni en números de empleados (-0,5%). Se puede presuponer que este descenso está motivado por medidas encaminadas a la reducción de costes operativos, sin embargo esta hipótesis se deriva de una deducción del analista sin soporte en una explicación por parte de la entidad.

La cifra de Inversión Social (13.629.000 €, que resulta de la suma de *comunidad y compromiso con la sociedad*), la desglosa el Banco en las siguientes acciones:

- 4.296.000 €, iniciativas de promoción de la mujer y programas de integración de personas con discapacidad;
- 4.084.000 €, ayudas a estudiantes, profesores, investigadores y formación del voluntariado y de agentes sociales;
- 2.873.000 €, apoyo a la construcción de escuelas y centros asistenciales en países de Iberoamérica y África;
- 1.601.000 €, construcción, rehabilitación y dotación de centros sociales y culturales;
- 775.000 €, otras ayudas y colaboraciones a fundaciones e instituciones sin ánimo de lucro.

En este capítulo de *Compromiso con la sociedad* del Informe RSC 2011, se recogen los principales proyectos de Acción Social y Cooperación al Desarrollo en los que se participa, a través de la Fundación Banco Popular (convenio vigente firmado con el Banco en el año 2008 donde se ratificaron las líneas prioritarias de la acción social del Grupo⁷). Según se informa⁸, durante el ejercicio 2011 se pusieron en marcha 96 proyectos, 42 desarrollados en España (desarrollo de acciones formativas para el empleo, Valencia; programa de apoyo familiar, Barcelona; formación en cooperación y voluntariado para profesionales de la salud; programa de apoyo a niños y adolescentes con cáncer; programa de créditos a la excelencia académica, junto a la Universidad de Navarra) y 54 en el extranjero (África e Hispanoamérica, principalmente). No se mencionan en la memoria las ONGD con las que el Banco colabora en los programas de cooperación al desarrollo, ni se detallan los objetivos perseguidos por dichos proyectos, ni si estos están alineados con los objetivos de desarrollo del país o internacionales, ni se informa sobre los procedimientos de supervisión y seguimiento. La inversión social del Banco se canaliza principalmente a través de la Fundación Banco Popular que, en sus palabras, “selecciona proyectos económicamente viables y sostenibles en el tiempo que no requieran de la ayuda sistemática y continuada, preferentemente mediante ayudas reintegrables, sin intereses y con las garantías adecuadas a la naturaleza del proyecto”⁹. Para entender la verdadera aportación por parte del banco a conseguir los objetivos de desarrollo planteados por las políticas públicas, la sociedad civil o los organismos internacionales, sería recomendable un mayor grado de transparencia en cuanto al planteamiento y el desarrollo de los proyectos de cooperación al desarrollo financiados por el Banco, las organizaciones con las que se llevan a cabo y los impactos y resultados medidos de los mismos.

Sería deseable que la financiación de proyectos sociales y ambientales incluidos en los apartados de “Inversión Social” y “Proyectos de Financiación con Componente Medioambiental” mostrara mayor relación con los impactos reales de las operaciones del Grupo en las áreas geográficas en las que está presente. Como se indicó en el informe del ejercicio 2010, la inversión social del Grupo tiene más carácter de filantropía que de involucración real en el desarrollo de estos proyectos.

En cuanto a la remuneración del trabajo, la memoria informa de los valores totales agregados de: sueldos y salarios, cuotas de la Seguridad Social, aportaciones a

⁷ Promoción del progreso educativo, cultural y socioasistencial; Acceso a educación de calidad; Integración de personas con discapacidad.

⁸ IRSC2011, págs. 56-61.

⁹ Página 69 del Informe de RSC 2010.

fondos de pensiones (distinguiendo entre “fondo externo” y “fondo interno”, sin especificar a qué se refiere) y otros gastos de personal. No se desglosan estas partidas por países. Con los impuestos ocurre lo mismo; se presentan los importes totales agregados de: Impuesto sobre Sociedades, Impuesto soportado sobre el Valor Añadido y otros impuestos (sin detalle), sin desglosar importes por país. No se informa de la posible existencia de exenciones fiscales y subvenciones. En el caso de impuestos sobre beneficios, la cifra es negativa, se supone que a devolver a la entidad, en 39.845 miles de euros. Sería conveniente una explicación detallada pro parte del Banco popular que permitiese un análisis desde una visión de responsabilidad social de su política fiscal.

En los diferentes documentos analizados, la entidad menciona exclusivamente riesgos financieros -económicos. Identifica riesgos reputacionales. Existencia Oficina de Cumplimiento Normativo (dependiente de la Comisión de Auditoría y Control) que se ocupa de identificar, evaluar y prevenir los posibles riesgos de incumplimiento relevantes (económicos y reputacionales). Existencia Política Prevención Blanqueo de Capitales. Este año menciona que con el objetivo de llevar a cabo una actividad de forma responsable y conforme a los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno) estableciendo de manera complementaria un procedimiento para su evaluación en el circuito de aprobación del riesgo de crédito. Para ello, en los contratos con clientes de Banca Mayorista y Banca Corporativa que supongan una financiación de más de 10 millones de euros, se incluirá una cláusula de carácter vinculante por la que el cliente declara que la operación objeto de la financiación ha tenido en cuenta la evaluación de riesgos sociales y ambientales. Dicha evaluación se verá reflejada en un informe realizado por una tercera parte independiente, en el que además se detallan las medidas preventivas y correctoras a aplicar en caso necesario. Asimismo, la observancia de estos criterios se incluirá dentro del proceso de análisis y control que realizará el Comité de Riesgos en su actividad diaria. Sin embargo, no se hay encontrado en la información analizada qué criterios aplica Banco Popular, procedimientos de resolución, porcentaje de operaciones rechazadas sobre total de operaciones analizadas, sistemas de seguimiento, entre otros aspectos.

En la información analizada no se han encontrado evidencias de la existencia de políticas específicas, que midan el impacto en derechos humanos y medioambiente en materia de financiación de proyectos de hidrocarburos, minas, grandes presas, pesca, industria armamentística...

En la información analizada no se ha identificado que Banco Popular se haya suscrito ni ratificados estándares y protocolos internacionales de referencia para las empresas financieras en materia de RSC, como los principios de Ecuador y la iniciativa UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente).

En el apartado de Inversión Socialmente Responsable, Banco Popular menciona que está presente en dos fondos de ISR, el *Waga Microfinance Fund SCA SICAR* que invierte en instituciones de microfinanzas para dar apoyo a instituciones microfinancieras principalmente en Iberoamérica y Asia y el PBP Biogen que tiene carácter solidario. Es decir cede parte de la comisión de gestión a una fundación. Además Banco Popular es distribuidor de la SICAV *Deixa Sustainable* que aplica criterios de ASG en su gestión. En la información analizada no es posible concluir que Banco popular aplique criterios de ISR a la gestión de activos, ni que tenga un compromiso explícito en este sentido, más allá de pertenecer a Spainsif, al no haber ratificado ni suscrito los principios de inversión socialmente responsable.

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

Tampoco se ha encontrado información sobre qué procedimientos aplica para medir el riesgo social y medioambiental en Project finance, teniendo en cuenta que Banco Popular cuenta con oficinas de representación en distintos países algunos de ellos con elevado riesgo de vulneración de Derechos Humanos.

Otro de los aspectos que requerían una información detallada desde una perspectiva de análisis de RSC es la política de Banco Popular en los mercados de derivados y más concretamente cuando el subyacente de los mismos son materias primas. Los movimientos especulativos sobre alimentos pueden provocar subidas injustificadas de precios y un fuerte impacto social. En este sentido hay entidades financieras que ya están asumiendo un compromiso de no invertir en estos productos, como es el caso de Barclays¹⁰.

En el capítulo de Derechos Humanos, Banco Popular declara “desarrollar su actividad de forma ética y respetuosa con los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos”, y afirman la inexistencia tanto de incidentes que hayan supuesto una violación de los derechos de las minorías, como de un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. Del mismo modo, aseguran que no se han producido operaciones susceptibles de ser consideradas episodios de trabajo forzado o no consentido. De la información analizada no se puede deducir las medidas de control que se aplican para prevenir estos posibles abusos, llegado el caso, ni medidas de mitigación, no permitiendo valorar desde el análisis actual los impactos de las operaciones directas e indirectas del Banco sobre los derechos humanos. Banco Popular es inversor (fondos de inversión, participaciones) y financiador de empresas (banca corporativa, *globaltrade finance*, *project finance*...), actividades y proyectos, y de su memoria de RSC no se desprende una conciencia explícita del efecto que pueden tener las actividades que financian en las personas en aquellos países y comunidades donde estas actividades se desarrollan. Al igual que en el informe elaborado por el Observatorio de RSC referido al ejercicio 2010, en la memoria de 2011 no se ha identificado posicionamiento de la entidad respecto de informaciones que les identifican como poseedores de acciones de empresas productoras de armas controvertidas mediante sus fondos de inversión o los de sus filiales¹¹.

Banco popular menciona que se han desarrollado acciones formativas para 80 personas -un 0,67% de la plantilla-, alcanzando un total de 191 horas. Además, en 2011 se ha difundido a todos los empleados a través del Portal de Formación un vídeo explicativo sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

A pesar de ser firmante del Pacto Mundial y de los compromisos asumidos por parte de la empresa en materia de derechos humanos ya mencionados previamente, no se

¹⁰ <http://bancabajocontrol.vsf.org.es/el-sabadell-se-queda-solo-0>

¹¹ SETEM: Negocios sucios, bancos españoles que financian armas. <http://www.bancalimpia.com/pdf/bancos-sucios-informe.pdf>, p. 44

ha encontrado evidencia de que la entidad cuente con mecanismos para prevenir convertirse, con sus actividades, en cómplice de violaciones de los DDHH, ni del derecho humanitario. Tampoco se ha encontrado evidencia de mención explícita sobre cómo ejerce la debida diligencia para evitar el uso de sus bienes y servicios en casos de complicidad con violación de los DDHH, de acuerdo con los principios rectores de Naciones Unidas para empresas y derechos humanos.

Así mismo, no se ha encontrado información sobre sus obligaciones respecto al personal de seguridad, ni sobre políticas garantistas de los DDHH en materia de seguridad. La empresa no aporta datos sobre políticas garantistas de los DDHH en sus contratos relativos al personal de seguridad, no obstante hace mención a que el 100% del personal de seguridad tiene formación en aquellos aspectos de los Derechos Humanos que resultan de especial interés en el desempeño de sus labores.

En la memoria se informa de que el número total de empleados a diciembre de 2011 asciende a 14.062 empleados, 190 menos que en 2010. La empresa presenta la información en relación a sus empleados en España, EEUU y Portugal, sexo, edad, colectivo y si el tipo de contrato es fijo o temporal. En materia de igualdad de género, la empresa aún tiene un importante campo de mejora, ya que la proporción de mujeres es de un tercio de la plantilla aproximadamente del grupo. No obstante la tendencia se está corrigiendo desde el ejercicio 2009. Presenta el ratio de salario hombre/mujer por categorías profesionales (directivos, técnicos y administrativos). Existe una diferencia salarial en todas las categorías que llega al 20% en el caso de técnicos y administrativos. Banco Popular afirma que esta diferencia guarda relación con el tiempo medio de permanencia y por los complementos retributivos.

El Grupo Banco Popular es firmante del “Charter de la Diversidad”, y ha ampliado en 2011 con sus empleados la iniciativa “Somos Diversidad”, integrada en el Portal del Empleado, que pretende divulgar internamente su compromiso con la integración de la diversidad e implicar a los empleados, a través del apartado “Apoyo a la discapacidad”. “Somos diversidad” plantea cuatro líneas de actuación para la integración de la diversidad en las políticas de selección y contratación: igualdad de género, apoyo a la discapacidad, integración intergeneracional, e integración de diversas nacionalidades, que según informa han sido implantadas en 2011. No se informa, sin embargo, de la situación actual en materia de no discriminación ni, por ejemplo, del grado de cumplimiento de la LISMI. Sería necesario aportar datos que permitieran valorar la situación actual en materia de no-discriminación y la efectividad de las medidas adoptadas en este ámbito.

En materia de formación, Banco Popular informa el número de horas recibidas por categoría y sexo. Menciona un curso de RSC a 42 gestores de recursos humanos.

En materia de relaciones sindicales facilita datos de cobertura del convenio colectivo para personal de España e informa que cuenta con 521 delegados sindicales. También afirma que el 94,33% de la plantilla del Grupo está representada por el Comité Estatal de Seguridad y Salud.

Como se indicó para los aspectos medioambientales, el Código de Conducta para proveedores se apoya en los principios del Pacto Mundial, lo que exige del Banco un compromiso con los Derechos Humanos, compromiso que se transmite a los proveedores en sus relaciones comerciales. Sin embargo, a pesar de contar con un Código de Conducta para Proveedores y encontrarse el Banco en proceso de implantar un sistema de gestión que permita realizar un seguimiento de sus proveedores, no se constata, en la información analizada del 2011, que este sistema

garantice, hoy por hoy, el control ante posibles malas prácticas de éstos que supongan algún tipo de violación de los Derechos Humanos.

El Grupo Popular supervisa el cumplimiento del ordenamiento jurídico y de los criterios de negocio fijados por la Dirección a través de diversos sistemas internos y Comisiones para su cumplimiento y control. Las áreas principales de control son: la prevención del blanqueo de capitales, la protección de datos de carácter personal y seguridad de la información, y el seguimiento y control del riesgo. La Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales afirma que “trabaja con las autoridades competentes, analiza y comunica las operaciones que pudieran presentar indicios de su relación con dicha actividad, y difunde internamente las medidas establecidas contra el blanqueo”¹². Para su funcionamiento se apoya en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Para proteger la información desde un enfoque preventivo, reactivo y dinámico, el Grupo ha adoptado una “Política de Seguridad de los Sistemas de Información”, diseñada para minimizar los riesgos de incumplimiento y asegurar la coordinación entre las distintas áreas afectadas. Las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo se recogen en el Informe Anual y en el Informe de Gobierno Corporativo. Entre estas medidas destacan la implantación de herramientas para responder a las exigencias derivadas de la implantación de Basilea II, el incremento de la actividad de Auditoría Interna y el establecimiento de medidas para prevenir el fraude.

En los informes del Banco para 2011, la política de gestión de riesgos está muy enfocada a la lucha contra el fraude y hacia la protección de datos, pero no se especifica cómo se lucha contra la corrupción y el soborno (es significativo que no aparece ninguno de estos dos términos, “corrupción” y “soborno”, en los informes, fuera de la declaración del Principio 10 del Pacto Mundial), ni cómo se lucharía contra un posible tráfico de influencias. No se menciona la existencia de un canal o buzón de denuncias a través del cual los grupos de interés pudieran alertar de posibles casos de corrupción en el Banco. Sí informan de la existencia de un buzón de quejas y sugerencias de clientes, de buzones de sugerencias para empleados y del buzón de correo rsc@bancopopular.es para atender, de forma genérica, “sugerencias y consultas de los grupos de interés”, pero en ningún caso se indica que el Banco tenga previsto ni articulado que estos canales puedan ser utilizados para el envío de denuncias.

El Banco informa (de manera global, sin detalles), hay que destacar la transparencia en este aspecto, de la financiación dada a partidos políticos, sindicatos y “asociaciones afines”, aunque indica que las peticiones de créditos u otro tipo de colaboración de estas organizaciones se tramitan como las de cualquier otra empresa de servicios. Sin embargo, igual que en años anteriores, sigue sin informar acerca de deducciones y bonificaciones fiscales o subvenciones recibidas, excepto de las ayudas obtenidas de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. No queda clara cuál es la estrategia o cuáles son los criterios de lobbying frente a las Administraciones Públicas y se echa de menos algún tipo de información sobre sus actividades de lobby.

En lo relativo a la protección de los derechos de los clientes, se hace referencia a aspectos de lucha contra el fraude (principalmente en lo referente al uso fraudulento de tarjetas de crédito y al fraude en internet) y a la protección de datos de carácter personal. Sin embargo, se han encontrado deficiencias en cuanto a la atención debida en las oficinas comerciales a los clientes a la hora de vender productos complejos. La memoria no informa de las numerosas denuncias que el Banco, al igual que otras muchas entidades financieras, ha recibido por comercializar de forma poco

¹² Página 13 del Informe de RSC 2011.

transparente, a sus clientes de hipotecas, productos de permuta financiera o swaps¹³. Existen sentencias en firme de diferentes tribunales nacionales (audiencias provinciales, juzgados,) donde se condena al Banco por la “*mala praxis*” en la comercialización de determinados productos financieros (en especial, los contratos de permuta financiera de tipos de interés, IRS o *swaps*)¹⁴ (el subrayado es nuestro).

Respecto a sentencias condenatorias (a partir de recursos de apelación, procedimientos ordinarios/juicios, etc...) en relación con la comercialización y venta de contratos “swap” o permutas financieras localizamos, entre otras, las siguientes durante el último cuatrimestre del ejercicio 2011:

ROJ ¹⁵	Órgano	Sede	Fecha
SAP LU 1091/2011	Audiencia Provincial	Lugo	21/12/2011
SAP O 2304/2011	Audiencia Provincial	Oviedo	21/12/2011
SAP J 995/2011	Audiencia Provincial	Jaén	02/12/2011
SAP SG 452/2011	Audiencia Provincial	Segovia	29/11/2011
SAP O 2214/2011	Audiencia Provincial	Gijón	21/11/2011
SAP O 2170/2011	Audiencia Provincial	Gijón	18/11/2011
SAP VA 1512/2011	Audiencia Provincial	Valladolid	08/11/2011
SAP O 1672/2011	Audiencia Provincial	Gijón	07/11/2011
SAP VA 1535/2011	Audiencia Provincial	Valladolid	03/11/2011
SAP VA 1467/2011	Audiencia Provincial	Valladolid	03/11/2011
SJPI 93/2011	Juzgado de Primera Instancia	Vitoria-Gasteiz	31/10/2011
SAP O 1809/2011	Audiencia Provincial	Oviedo	28/10/2011
SAP LU 906/2011	Audiencia Provincial	Lugo	28/10/2011
SAP O 1791/2011	Audiencia Provincial	Oviedo	26/10/2011
SAP O 1670/2011	Audiencia Provincial	Gijón	25/10/2011
SAP O 1785/2011	Audiencia Provincial	Oviedo	24/10/2011
SAP O 1783/2011	Audiencia Provincial	Oviedo	21/10/2011
SAP O 1596/2011	Audiencia Provincial	Oviedo	18/10/2011
SAP O 1252/2011	Audiencia Provincial	Gijón	18/10/2011
SAP O 1577/2011	Audiencia Provincial	Oviedo	13/10/2011
SAP O 1507/2011	Audiencia Provincial	Oviedo	05/10/2011
SAP PO 2388/2011	Audiencia Provincial	Pontevedra	30/09/2011
SAP O 1208/2011	Audiencia Provincial	Gijón	27/09/2011

¹³ Ver: Buscador Jurisprudencia Consejo General del Poder Judicial (<http://www.poderjudicial.es/search/indexAN.jsp>)

¹⁴ Siendo así que el juez dicatamina, SAP SG 452/2011: “*la carga de la prueba del correcto asesoramiento e información en el mercado de productos financieros, pesa sobre el profesional financiero con el que se contrate, respecto del cuál la diligencia exigible no es la genérica de un buen padre de familia, sino la específica del ordenado empresario y representante leal en defensa de los intereses de sus clientes, lo cual por otra parte es lógico por cuanto desde la perspectiva de éstos últimos se trataría de un hecho negativo, como es la ausencia de dicha información*”. En otro caso, SAP O 2214/2011: “*El producto contratado es un producto complejo, tal como se expone a continuación. No consta que el banco hubiese sometido al demandante a un test de idoneidad ni a un test de conveniencia*”. SAP VA 1535/2011: “*nos hallamos tanto ante un contenido contractual cuanto a una información suplementaria, si cabe aún mas importante ante lo ininteligible de aquel, por completo contrarios al deber de información antes comentado que resulta exigible de la entidad bancaria para que el cliente forme válidamente su consentimiento, provocando error en el mismo*”. SAP VA 1467/2011: “*cabe apreciar al caso, en efecto, una grave insuficiencia respecto del deber de información que correspondía al Banco*”. SAP O 1809/2011: “*Comparte, en lo demás, esta Sala plenamente las consideraciones del Juzgador de instancia acerca de la defectuosa o más bien inexistente información ofrecida por el Banco sobre elementos esenciales del contrato, determinante del error en el consentimiento y consiguiente nulidad de lo pactado*”. SAP O 1791/2011: “*No es la demandante, en su condición de cliente y consumidora de un producto bancario, quien debe demostrar que carece de conocimientos financieros. Es el Banco, al contrario, quien debe probar que cumplió el deber de información que le exige tanto la normativa específica como la legislación de consumidores, lo que, como se ha visto, no hizo*”.

¹⁵ Repertorio Oficial de Jurisprudencia.

La memoria aporta información general de acerca de datos de reclamaciones e incidencias, pero no se incluyen las compensaciones a los clientes por la resolución a su favor de estas reclamaciones. Según informa el Banco en la memoria, durante 2011 se han producido 7,34 quejas o reclamaciones por cada 10.000 clientes – frente a las 7,99 del ejercicio anterior – y 2,32 por cada 100.000 operaciones – 2,45 en 2009 –. Se desglosan las incidencias resueltas según la naturaleza de las mismas (reclamaciones, quejas y consultas).

El Banco informa de que durante el ejercicio 2011 no ha sido objeto de de multas significativas derivadas del incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas, así como la ausencia de sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa vigente¹⁶. No se especifica qué umbral se aplica para distinguir las multas “significativas” de las que no lo son, cuestión que es clave en un ejercicio de rendición de cuentas.

Del mismo modo, informa que las entidades del Grupo no han sido objeto durante 2011 de ninguna resolución del Banco de España, ni de la CNMV, contraria a su actuación en materia de publicidad e información sobre los productos y servicios; tampoco se han dictado resoluciones contrarias a su actividad por otras administraciones, ni ha sido objeto de ninguna multa o sanción por incumplimiento en materia de publicidad u otras comunicaciones relacionadas con los productos y servicios que ofrece.

Según desglosa en el Informe Anual (págs. 263 y 264), el Servicio de Atención al Cliente ha emitido en 2011 un total de 6.350 dictámenes, resultando a favor del reclamante 2.423, a favor del grupo 3.518, 54 a favor de ambas partes y 355 sin pronunciamiento. De estas incidencias, 515 se tramitaron y dictaminaron a través del Banco de España (396), de la C.N.M.V. (92) y de la Dirección General de Seguros (27).

En lo que respecta a la protección de datos de carácter personal, la memoria informa que el Banco ha sido sancionado por la Agencia Española de Protección de Datos con una multa por importe de 60.101,21 €, que ha sido parcialmente anulada, quedando fijada en 40.000 € según sentencia de la Audiencia Nacional.

En lo que se refiere a la gestión de su cadena de suministro, Banco Popular afirma – igual que en años anteriores – que el 98,62% del volumen de facturación de proveedores proviene de “proveedores locales”, con lo que quieren decir “con domicilio fiscal en España”. Los 409 millones de euros gestionados desde la Oficina de Compras hacen referencia exclusivamente a “proveedores con contratos relativos a aspectos críticos del negocio”, de los que 404 millones de euros corresponden a proveedores españoles y 5 millones a proveedores no residentes en España. El compromiso del Grupo con la gestión de las Compras se refleja en su pertenencia a la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos, AERCE, donde el Banco es miembro de su Ateneo de Compras y participa en actividades públicas relacionadas con la aplicación de criterios de Responsabilidad Social en la cadena de suministro. El Banco popular afirma que para la homologación de proveedores, éstos han de cumplimentar una Ficha de Evaluación en la que se recogen aspectos de carácter económico y de gestión e información relativa a medidas medioambientales, laborales e indicadores de desempeño social. Esta información es muy poco concreta e imposibilita obtener una valoración real de

¹⁶ Si bien existe sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Madrid, sección 9, de 08/09/2011, ante la demanda de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) y con la intervención del Ministerio Fiscal sobre [Acción de cesación para la defensa de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios relativa a condiciones generales de la contratación](#).

qué sistema se está implantando, qué tipo de requisitos en cuanto a RSC está exigiendo el Banco a sus proveedores, y qué procedimientos a efectos de comprobación ha implantado (auditorías....).

Banco Popular cuenta con una política ambiental que se concreta en el cumplimiento de la legislación ambiental, dirección y supervisión del desempeño ambiental desde el consejo de administración, integración de las consideraciones ambientales en la gestión global y la puesta en marcha de las mejores prácticas ambientales en la operativa diaria, incluyendo:

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

El Banco Popular menciona la existencia de un plan de eficiencia energética y reducción del impacto ambiental, sin embargo se desconocen los objetivos cuantitativos del mismo. Menciona diversas medidas de carácter aislado que sin embargo no han mejorado el comportamiento de la entidad en relación al consumo de electricidad, que ha aumentado un 21,91%, ni energía por fuentes primarias (han aumentado extraordinariamente las más contaminantes y la nuclear), ni en las emisiones de CO2 que se han incrementado un 275%, ni en el consumo de papel que ha aumentado un 9%. En la información analizada no se ha encontrado explicación a estos incrementos, ni se hace mención por parte de la empresa a la implantación de mecanismos de corrección.

Banco popular presenta un cuadro con los residuos gestionados en 2011 y afirma que el 82% del total del papel es reciclado.

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

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

En los bloques anteriores de este análisis ya se han desgranado algunos aspectos relativos a la gestión de la RSC por parte del Banco Popular, pero parece pertinente destacar algunos de estos puntos de manera más relacionada a los propios procesos y sistemas de gestión.

Pese a que Banco popular afirma que la RSC es un elemento transversal en el desarrollo de la actividad del grupo, de la información analizada no se puede evidenciar con claridad la existencia de un sistema de gestión por parte de Banco Popular que integre los aspectos sociales, medioambientales y económicos.

Banco Popular afirma que la fijación de la política del grupo en materia de RSC depende de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses. Afirma que existe una oficina de RSC, dependiente de

Presidencia, que es la encargada de dirigir la estrategia del Grupo. Durante 2011 Banco Popular afirma que se ha aprobado la elaboración de un Código de Conducta, sin embargo de la lectura de la información que aparece en la memoria no queda claro si el código finalmente se ha aprobado en ese ejercicio.

La Memoria de Sostenibilidad 2011 del Grupo no presenta datos uniformes de todas las áreas geográficas y todas las actividades en las que el grupo opera. En relación a la calidad de la información suministrada en la memoria de RC se han identificado desajustes que pueden afectar a los principios de fiabilidad, materialidad, exhaustividad, precisión, neutralidad, relevancia y comparabilidad.

Por otro lado, los datos muchas veces carecen de una explicación que permita al lector extraer conclusiones sobre lo que ha acontecido durante ejercicio. Se denota en el proceso de elaboración de la información una falta de compromiso con la rendición de cuentas. Este último aspecto es evidente cuando los datos presentados mantienen una tendencia negativa. No se encuentra explicación cuando no se cumplen resultados o la tendencia no es positiva de tal manera que se planteen modificaciones en el plan de acción o que provoque una revisión en las políticas implantadas que permitan corregir los desajustes y/o resultados no esperados. En la mayoría de las ocasiones los datos se presentan sin la identificación previa de objetivos concretos medibles y cuantificables, ni responsables asignados a su consecución, lo que dificulta la evaluación de la actuación de la entidad en base a resultados, ni establecer una relación de la eficiencia de las principales líneas de trabajo emprendidas durante el ejercicio.

En cuanto al perímetro de la información, se desconoce si Banco Popular integra sus operaciones a través de sociedades en las que mantiene un control en la gestión como es el caso de Banco Pastor, Targobank S.A o la empresa Alianz Popular Holding

Banco Popular afirma que para la elaboración del Informe de RSC, se trabaja a medio plazo en la interacción con los grupos señalados. El canal de comunicación abierto desde la web corporativa para la recepción de sugerencias y consultas de los grupos de interés del Banco es el buzón de correo: rsc@bancopopular.es. Grupo Banco Popular define sus grupos de interés como todas aquellas personas naturales o jurídicas que, de alguna manera, influyen o se ven influenciadas por las actividades que desempeña el Banco y que contribuyen a su progreso. Bajo este criterio el Grupo Popular identifica a sus grupos de interés y afirma que uno de los aspectos clave de la actuación del Grupo en materia de RSC es la gestión de las expectativas de sus grupos de interés. Pese a todo lo anterior, en la información analizada no se puede deducir que Banco Popular esté realizando un proceso continuado de identificación, consulta y retroalimentación hacia las partes interesadas. Menciona teóricos sistemas de consulta, sin embargo no facilita información sobre los resultados en el 2011 de los procesos, nivel de identificación de partes interesadas, en base a qué criterios, en su caso, son las seleccionadas y procesadas sus demandas previamente identificadas como legítimas. Sería deseable un mayor detalle en la información que permita entender cómo Banco Popular gestiona su relación con las partes interesadas, qué sistemas de comunicación mantiene, qué mecanismos de identificación tiene implantados, y qué sistemas les permiten a partir de procesos de consulta con partes interesadas representativas valorar los aspectos realmente relevantes. Tampoco hay evidencia de la participación de los Grupos de interés en el desarrollo de la memoria, ni en la determinación de indicadores relevantes, ni en procesos de verificación de la información suministrada. Pese al compromiso de Banco Popular de incluir necesidades y visiones de sus grupos de interés en los principios y actuaciones del banco, los datos genéricos que se muestran no permiten deducir que el sistema sea inclusivo, y que por tanto incorpore las expectativas y necesidades de sus grupos de

interés en base al potencial impacto provocado. . La identificación que se suministra de los grupos de interés es muy genérica, y no se aprecia un diálogo claro. La comunicación con ellos es fundamentalmente unidireccional (difusión informativa más que diálogo). Se habla de canales de comunicación, pero muy poco de canales de diálogo.

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

Al igual que en análisis anteriores, sigue sin evidenciarse con claridad la existencia de un sistema integral de gestión de la RSC en el Grupo, apoyado en una evaluación formal de actividades y sus impactos, desarrollado a partir de unos objetivos y un plan de acción concretos, supervisado a través de un cuadro de indicadores relevantes y con información consistente del progreso año a año a través de un plan plurianual de mejora.

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

No se observa en la documentación analizada, un objetivo por parte de Banco Popular de integrar la información de RSE con la información e carácter económica y financiera, no se puede deducir ni evaluar cómo Banco popular integra los principios de RSC en el Core Business o negocio principal. Además Banco Popular presenta escasa información acerca de los sistemas implantados para gestionar los potenciales impactos sociales y medioambientales derivados de su actividad de negocio, sin embargo, y de manera justificada, presenta explicación sumamente detallada de la gestión de riesgos financieros y/o típicamente bancarios, como, entre otros, el del crédito, mercado, liquidez, precio, cuestión que no sucede con la gestión de riesgos sociales y medioambientales. En este sentido, no ha sido posible identificar en base a la información facilitada por Banco Popular, que la entidad plantee unos objetivos en base a una estrategia adaptada al contexto y exposición de riesgo en los diversos mercados donde la empresa opera. En general se puede afirmar que la información en RSE no responde a un análisis de riesgos que tenga en consideración la naturaleza de los mercados en los que Banco Popular actúa. Sin un proceso de análisis y diagnóstico, teniendo en consideración la naturaleza de los países en los que opera y los riesgos asociados, no se puede desplegar una estrategia en RSE adecuadas ni una gestión de riesgos que incorpore el principio de due diligence de acuerdo con los principios rectores para empresa y derechos humanos de Naciones Unidas. Tampoco aporta información sobre la existencia de mecanismos de remediación extrajudicial implantados por la entidad.

Igual que en años anteriores, la información relativa a responsabilidad social reportada por Banco Popular en sus informes anuales ha sido verificada por PricewaterhouseCoopers, que es la misma entidad que viene auditando las cuentas de Banco Popular. La verificación se ha limitado a analizar la adecuación de los contenidos a las directrices de GRI (Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0. (GRI G3). Como en años anteriores, la revisión se ha llevado a cabo de acuerdo a la Norma ISAE 3000 del IASSB, y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, especificando que “el alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable, y por tanto su seguridad es también menor”. Como se puede observar las

conclusiones del presente informe no siempre coinciden con las del informe de verificación, desconociendo si el equipo de verificación ha accedido a información distinta a la empleada en este estudio.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo Banco Popular elabora el Informe Anual de Gobierno Corporativo según el estándar establecido por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. El lenguaje empleado es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en gobierno corporativo.

El funcionamiento y las normas por las que se rigen sus Órganos de Gobierno se encuentran recogidos en su *Informe de Gobierno Corporativo 2011*, en el *Reglamento de la Junta General de Accionistas del Banco Popular Español S.A.*, en el *Reglamento del Consejo de Administración del Banco Popular Español*, en el *Reglamento Interno de Conducta de las entidades del Grupo en el ámbito de los mercados de valores*, y en sus *Estatutos Sociales*.

El Informe de Gobierno Corporativo y el informe de RSC hacen referencia a la gestión de riesgos del Grupo, centrandolo en los siguientes aspectos: riesgo de crédito, riesgo exterior, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operacional y riesgo reputacional. Éste último incluye seguimiento de la legislación, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas relativos a la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, el comportamiento en los mercados de valores, la privacidad y protección de datos de carácter personal, y las actividades de negocio. Falta, como en ejercicios anteriores, un seguimiento de los impactos sociales y ambientales de sus actividades frente a terceros.

La **Comisión de Auditoría y Control** tiene entre sus funciones la de establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial y (si se considera apropiado) anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa. El Informe de Gobierno Corporativo no detalla cuáles son los mecanismos utilizados, así como tampoco ninguna información que evidencie su implantación en el ejercicio analizado. Como se mencionaba anteriormente, no queda explícito en la memoria cuál sería el mecanismo del que dispondrían los empleados para denunciar esas posibles irregularidades, con suficientes garantías de protección de su persona frente a posibles represalias. El establecimiento de un canal de denuncias de estas características debería extenderse no sólo a los empleados sino también a cualquier parte interesada que pueda denunciar comportamientos financieros irregulares o poco éticos.

De acuerdo con la información analizada, no existen cláusulas de blindaje respecto a los puestos de la Administración y Consejo.

Se someten a la aprobación de la Junta General de Accionistas: (a) La transformación de sociedades cotizadas en compañías holding, mediante “filialización” o incorporación a entidades dependientes de actividades esenciales desarrolladas hasta ese momento por la propia sociedad, incluso aunque ésta mantenga el pleno dominio de aquéllas; (b) la adquisición o enajenación de activos operativos esenciales, cuando entrañe una modificación efectiva del objeto social; (c) las operaciones cuyo efecto sea equivalente al de la liquidación de la sociedad. Los accionistas reciben suficiente información de los asuntos a tratar en la Junta previamente a su celebración, y disponen de la

posibilidad de votar separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes. Esta regla aplica particularmente: (a) al nombramiento o ratificación de consejeros, que deberán votarse de manera individual, (b) en el caso de modificaciones de Estatutos (a cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes) y (c) a la votación, con carácter consultivo, de los Informes sobre la política de retribuciones de los consejeros.

La composición del Consejo de Administración se mantiene igual a la del ejercicio anterior. Lo forman 18 consejeros, de los cuales 3 son ejecutivos (16,66%), 7 externos dominicales (38,88%), 6 externos independientes (33,33%) y 2 con la clasificación de Otros Consejeros Externos¹⁷. No existe una limitación de edad para el desempeño de las funciones en el seno del Consejo de Administración.

El número total de miembros del Consejo supera la recomendación de un máximo de 15 dada por la CNMV. El mínimo número de consejeros previsto en los Estatutos del Banco Popular es de 12, y el máximo es de 18. Así la entidad justifica la composición actual en base a “que se considera un número razonable, a la vista de la composición accionaria de la entidad”. Así, en el Consejo de Administración está representado el 39,601% del total de derechos (acciones) de voto de la sociedad, siendo muy dispar el porcentaje que representan individualmente cada uno de los Consejeros, evidenciando, quizás, una atomización en la propiedad y su representación, no evidenciando la justificación dada por la entidad para mantener tal número de consejeros.

Respecto a la recomendación de rotación en los consejeros (no superar un período continuado de 12 años), presenta dos consejeros independientes con una antigüedad superior en el cargo, justificando su permanencia en el carácter no retributivo del desempeño como consejero, así como la participación accionarial de ambos en la Entidad. No parece consistente esta explicación, teniendo en cuenta que ambos consejeros representan un porcentaje menor del capital (0,021% José Ramón Rodríguez y Miguel Ángel de Solís un 0,075%), sin conocer la composición de dicho capital, si bien podemos contrastar que son superior en número los derechos de voto directos que los indirectos en ambos casos.

Como novedad, en el ejercicio 2011 se ha incorporado una nueva consejera al Consejo, sumando dos mujeres en su configuración actual. EL Reglamento del Consejo (art. 14.5) establece que es la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses la que “velará para que al proveerse vacantes los procedimientos de selección no obstaculicen la selección de Consejeras y que la compañía busque deliberadamente a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado”. Esta incorporación, dentro de las tres nuevas incorporaciones acaecidas, supone incrementar hasta el 11% la participación de mujeres en el Consejo de Administración.

El Consejo, con ocasión de la aprobación del Informe Anual de Gobierno Corporativo, y previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, evalúa la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo, de sus Comisiones, así como el desempeño de sus funciones por el

¹⁷ La consideración de Otros Consejeros Externos la ostentan Miguel Nigorra Oliver (Vicepresidente del Consejo) debido a su relación de parentesco con Luis Nigorra Cobián (hijo), vicepresidente y consejero dominical de Unión Europea de Inversiones, accionista significativo (5,389% del capital) del Banco Popular y miembro del Consejo de Administración del propio banco en la persona de Jorge Oroviogoicoechea, además de no justificar su calificación como dominical al no alcanzar un porcentaje de participación suficiente en el capital del Banco Popular tras la fusión por absorción en el 2008 del Banco de Crédito Balear, S.A..

Presidente del Consejo. Se informa de que esta Comisión eleva al Consejo un Informe de las actividades realizadas durante el ejercicio, pero no se describe cómo se realiza el proceso de evaluación.

El Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, aprueba la política de retribuciones de los Consejeros. El Consejo de Administración somete a votación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día, y con carácter consultivo, el informe aprobado por el Consejo de Administración sobre la política de retribuciones de los Consejeros. Dicho informe se pone a disposición de los accionistas.

Respecto a las remuneraciones de los Consejeros y de la Alta Dirección, el Informe Anual contiene las remuneraciones agregadas de los Consejeros, si bien en el desglose de sus remuneraciones sólo aparecen importes desglosados, distintos de cero, para el Presidente (Angel Ron) y el Secretario del Consejo (Francisco Aparicio), que ascienden a 2.046.000.-euros. El resto de miembros del Consejo, de acuerdo con la información facilitada por la empresa, no perciben remuneración alguna. En lo que respecta al resto de Consejeros que aparecen listados en la tabla de detalle, se cuantifican los "Riesgos Directos" para otros 4 Consejeros. Con la finalidad de adaptar a la regulación de la Directiva comunitaria 2010/76/UE y los principios de la Autoridad Bancaria Europea (hasta enero de 2011, Comité Europeo de Supervisores Bancarios), la Junta General de Accionistas del 8 de abril de 2011, aprobó un Plan de Retribución Variable aplicable a la retribución del ejercicio 2011 a los Consejeros, Alta Dirección y empleados con asunción de riesgos o que ejercen funciones de control.

La retribución total percibida por la Alta Dirección en 2011 asciende a la cantidad de 3.964.000 €. Sería necesario desagregar los datos para transmitir mayor transparencia, si bien el hecho de haber votado en Junta General de Accionistas este acuerdo retributivo denota cierto compromiso del Consejo de Administración con la responsabilidad y rendición de cuentas. Mantiene la norma (art. 17 estatutos sociales) de no retribuir el desempeño del cargo de miembro del Consejo de Administración. En la información analizada no se ha encontrado explicación al incremento en las retribuciones del consejo y alta dirección con respecto al ejercicio 2010 pese a la disminución de beneficios sufrido por la empresa Banco Popular. El total de retribuciones suponen un 0,77% de los beneficios frente al 0,61% de 2010. Por otro lado, tres de los actuales consejeros mantienen derechos pensionables por importe de 17.739.000.-euros.

El Consejo de Administración del Banco Popular mantiene las cinco comisiones de ejercicios pasados: Comisión Ejecutiva, Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses y la Comisión Delegada de Riesgos. No existe una Comisión de Estrategia, ni queda definido cuál de las comisiones existentes ejerce esta función, lo que hace suponer que la estrategia está al cargo de la Comisión Ejecutiva. La Comisión de Auditoría y la de Nombramientos están presididas por personas diferentes, aunque ambas cuentan con un vocal común¹⁸.

Respecto al funcionamiento de la Junta General de Accionistas, Banco Popular permite fragmentar el voto con el objetivo de que los intermediarios financieros voten separadamente asuntos que sean sustancialmente independientes y que aparezcan legitimados como accionistas, en los casos de que actúen por cuenta de clientes con

¹⁸ En la persona de Enric Gancedo (IA2011, pág. 136). <http://www.bancopopular.es/grupo-banco-popular/banco-popular-espanol/gobierno-corporativo/comisiones-consejo/>

intereses distintos. Banco Popular establece en 1.000 el número mínimo de acciones necesarias para acceder a la Junta General de Accionistas.

En el análisis no se ha encontrado evidencia de que la empresa haya establecido un canal anónimo de denuncias específico para cliente y proveedores. En el caso de los empleados, se informa que existe un canal confidencial de denuncia – a través de intranet - que comunica a la unidad de vigilancia y la Comisión de Auditoría y Control, sobre irregularidades financieras y contables, o eventuales incumplimientos del código de conducta, y actividades irregulares en la organización. Afirmar que la recepción de las denuncias es confidencial, sin embargo no se ha encontrado información sobre cómo se garantiza la misma ni qué medidas específicas tiene implantadas la entidad para evitar represalias a los denunciantes.

De acuerdo con el informe de Gobierno Corporativo, corresponde al pleno del consejo definir la política de responsabilidad social del Grupo. Sin embargo de la información analizada no se puede extraer un análisis conclusivo sobre cómo se gestionan los riesgos derivados de potenciales impactos sociales y medioambientales, cuáles son los mecanismos de transmisión de la dirección al consejo y del consejo a la dirección, qué medidas se han llevado a cabo, cuántas reuniones de Consejo y la comisión pertinente ha tratado específicamente esta temática, si los potenciales impactos son tenidos en consideración para la adquisición de entidades en países con riesgo de vulneración de los DD.HH, etc.

El informe de Buen Gobierno es revisado por la empresa PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. Esta firma de auditoría ha auditado durante 30 años las cuentas anuales del grupo/sociedad, lo que supone el 97% de los años que ha sido auditado Grupo Banco Popular. La misma empresa de auditoría realiza otra serie de trabajos para el grupo por importe de 1.154.000 €, que supone el 35,02% del importe total facturado en el año 2011. No hay evidencias sobre la existencia de límites a la contratación de servicios de auditoría externa¹⁹.

¹⁹ PwC ingresó por servicios de auditoría en España 179 millones de euros, trabajando con 33 de las 35 empresas del IBEX35.