

CAIXABANK

(Grupo La Caixa)

I. DATOS GENERALES

Productos/servicios

CAIXABANK es un grupo financiero integrado con negocio bancario, actividad aseguradora e inversiones en bancos internacionales, así como participación en compañías líderes del sector servicios.

Alcance geográfico

CAIXABANK opera o tiene presencia mediante inversiones directas en los siguientes países:

- | | | |
|-------------------|-------------|---------------|
| - España | - Francia | - Portugal |
| - Alemania | - India | - Rumanía |
| - Austria | - Italia | - Reino Unido |
| - Brasil | - Marruecos | - Singapur |
| - China | - México | - Turquía |
| - Emiratos Árabes | - Polonia | |

Índices de inversión socialmente responsable

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

- Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
- FTSE 4Good (FTSE4Good)
- Advanced Sustainable Performance Index (ASPI)

Normativa Internacional

Declaración Universal de Derechos Humanos y los instrumentos que se derivan de la misma.

Política social de la OIT.

Principios de Inversión responsable de la ONU (UNPRI)

Estándares voluntarios

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

Pacto Mundial (Entidad y proveedores)

Principios de Ecuador

Documentos incluidos en el análisis

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

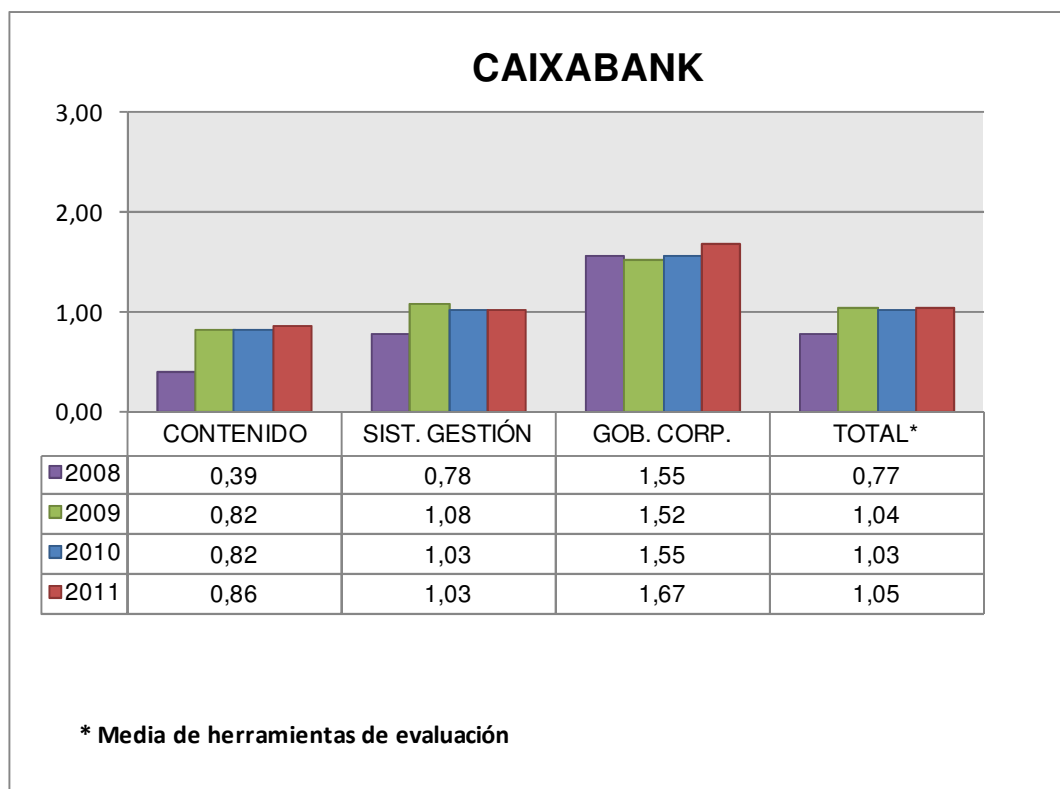
DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Corporativo Integrado 2011 del Grupo CAIXABANK	
Informe de Remuneración del Consejo de Administración 2011	
Informe Anual Gobierno Corporativo 2011	
Informe de Gestión y Cuentas Anuales 2011	
Cuentas anuales consolidadas, informe de gestión e informe de auditoría 2011	
Resumen Indicadores GRI 2011	
Informe Anual de Gobierno Corporativo 2011	
Reglamentos internos	Estatutos Sociales(sin fecha, documento borrador con cambios), Reglamento de la Junta General de Accionistas (19-04-2012), Reglamento del Consejo de Administración (sin fecha), Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores (27-06-2011), Protocolo Interno de Relaciones con La Caixa y Código Ético (03-10-2011)

II. TABLAS DE RESULTADOS

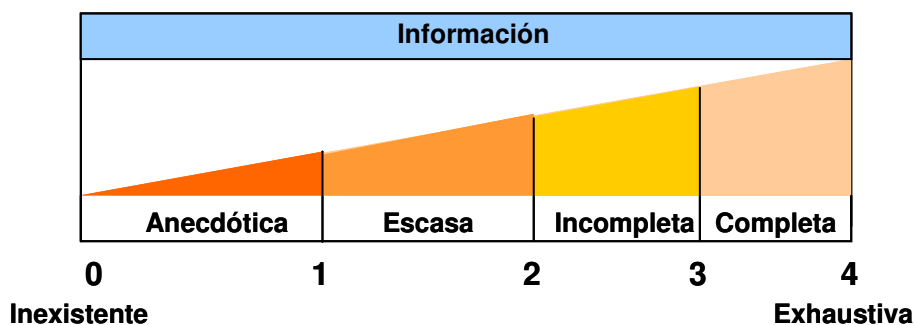
Tabla 1 - Valoraciones por herramientas y estándares

HERRAMIENTA	PUNTUACIÓN 2011
GRI	1,29
Indice&Perfil GRI	1,55
GRI Indicadores	1,10
Principios GRI	1,23
GOBIERNO CORPORATIVO	1,67
ONU	0,61
AA1000	0,69
AA1000 Indicadores	0,65
AA1000 Principios	0,72
NEF	1,00
TOTAL	1,05

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 **1,05** 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 **0,86** 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 **1,03** situándose también en el estadio de *información escasa*.

La valoración de gobierno corporativo alcanza el área de *información escasa* con un valor de **1,67**.

Se ha de indicar que en febrero de 2011, los consejos de administración de "la Caixa" y de Criteria CaixaCorp aprobaron los términos definitivos de la reorganización del Grupo "la Caixa", que fue autorizada por la Asamblea General de "la Caixa" en abril y por la Junta General de Accionistas de Criteria CaixaCorp en mayo de ese mismo año.

Esta reorganización, finalizó el 30 de junio de 2011, y "la Caixa" traspasó su negocio bancario (con la excepción de determinados activos, básicamente inmobiliarios, y ciertos pasivos) a Criteria CaixaCorp (que pasó a ser un grupo bancario denominado CAIXABANK) y esta le traspasó a "la Caixa" parte de sus participaciones industriales (Abertis, Gas Natural Fenosa, Aguas de Barcelona, PortAventura Entertainment y Lumine Mediterránea Beach & Golf Community), así como acciones de nueva emisión (2.044 millones de euros).

En este sentido hay que tener en cuenta que las comparaciones que se realizan de la calidad de la información de CAIXABANK, respecto de la información del año pasado de Criteria, no es estrictamente correcta dado que se trata de entidades diferentes, si bien se mantiene este tipo de valoraciones con el objetivo de ilustrar la evolución de la calidad de la información.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que la calidad de la información sobre contenidos y sistemas de gestión de la RSC se ha mantenido prácticamente igual que en años anteriores, sin aportar mejoras sustanciales. La información aportada sobre su actuación en RSC se limita sólo a la empresa matriz localizada en España, sin incluir el conjunto de actividades que realiza a través de sus dependientes y diferentes localizaciones geográficas. La nueva entidad cuenta con presencia internacional a través de su cartera de banca internacional y por ello se deberían ofrecer los datos desagregados de aquellos países en los que opere, de la misma manera y con la misma profundidad que aquellos que se recogen para España.

En la información sobre gobierno corporativo es destacable la puesta en marcha de un mecanismo para que los empleados puedan comunicar denuncias o incumplimientos de su código ético desde el año pasado además de publicar la remuneración individual de los miembros del Consejo de Administración. Sin embargo se detectan algunos incumplimientos de las recomendaciones de buen gobierno corporativo, que aunque voluntarias, denotan la disposición y compromiso de la compañía con la transparencia y la rendición de cuentas hacia la sociedad.

Existen 16 miembros del Consejo de Administración superando en número de miembros lo recomendado por el Código de Buen Gobierno. Sólo el 25% (4 miembros) del Consejo de Administración son mujeres dato a tener en cuenta en lo que a diversidad de género e igualdad se refiere, a pesar de que el informe de CAIXABANK indique que supera con creces el número de consejeras medio que se encuentran en los Consejos de Administración del resto de sociedades cotizadas.

b. CONTENIDOS RSC

En relación a los contenidos analizados, CAIXABANK integra en su informe anual la parte sustancial de la información referida a RSC. En el informe anual llamado “Informe Corporativo Integrado” establece 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.

Un año más se pone en evidencia que la información aportada sobre RSC de CAIXABANK no es suficiente para entender cuál es su desempeño económico, social y medioambiental, pese a que mantiene un objetivo y compromiso de triple balance, al no informar sobre todas las líneas de actividad en todos los ámbitos geográficos, ni aportar información relevante sobre todos sus grupos de interés, ni identificar impactos generados por su actividad. Es destacable el proceso de cambio sufrido por la entidad, que se recoge en varios documentos importantes de la compañía de una manera poco entendible para sus grupos de interés, si bien se aporta un gráfico que facilita la comprensión de este proceso de cambio. CAIXABANK no informa sobre un gran número de indicadores, explicando que no está relacionado con su actividad y remite en todo momento a las memorias de sostenibilidad de sus participadas.

CAIXABANK es 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. Está también presente, a través de sus participadas, en sectores estratégicos como son el energético y telecomunicaciones. La diferencia fundamental es que los activos inmobiliarios y la cartera industrial forman parte de Critería Caixa Holding. Por lo tanto 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, la banca internacional, manteniendo únicamente la participación en Telefónica y Repsol.

En el Informe Anual presenta los resultados económicos tanto del grupo consolidado, como de la parte de CAIXABANK. Sin embargo al entrar al detalle sobre indicadores de desempeño económico, y al igual que en todas las materias que se analizarán más adelante, la información está sólo referida a la actividad que desarrolla la matriz de CAIXABANK. La entidad cuenta con una plantilla de 24.915 empleados, frente a los 26.993 empleados que integran todo el grupo.

En este contexto facilita información detallada sobre su negocio siendo sencillo contextualizar la naturaleza de los mercados en donde está desarrollando su actividad a través de sus empresas participadas, sobre todo del sector financiero. Este análisis de gestión de riesgo económico, no se traslada a la perspectiva de riesgos sociales y medioambientales, y por tanto no permite comprender adecuadamente cómo CAIXABANK adapta sus procesos para la gestión de estos riesgos e impactos a la naturaleza de los mercados donde actúa a través de sus participadas, que son diversos y muy heterogéneos entre sí. Además Hay que tener en

cuenta que en ninguno de los casos se ofrece la información diferenciada o desagregada del resto de países. No aporta ninguna información de los impactos directos e indirectos relacionados con sus participadas.

En relación a la política fiscal del grupo, CAIXABANK presenta información sobre el pago de impuestos en sus cuentas anuales. Con respecto a su vinculación y/o presencia en territorios Off Shore (paraísos fiscales), afirma 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.* En relación a esta afirmación, se evidencia en el listado de participadas que CAIXABANK tiene participaciones significativas en empresas que cuentan con sociedades participadas en paraísos fiscales, como Repsol y Telefónica, o que operan directamente a través de ellos como el caso de The Bank of East Asia, banco con sede en Hong Kong. También se indica que tienen oficina de representación entre otros en Singapur y Emiratos Árabes (Dubai), considerados paraísos fiscales.

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
Bank of East Asia, Limited	10 des Voex Road Central Hong Kong	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 estrategias de elusión fiscal propias o de sus clientes extranjeros. 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 fiscales¹.

La empresa no informa sobre los procesos de toma de decisión en esta materia acontecidos durante el ejercicio 2011, ni en cómo influye en las políticas fiscales y el desarrollo de marcos de transparencia en aquellas empresas participadas que operan a través de estos territorios y que están dentro de la esfera de influencia de CAIXABANK. Este aspecto es muy importante para evaluar su aportación al desarrollo de los países en los que están operando sus empresas participadas. Pudiendo existir un riesgo de que esta presencia responda a una estrategia de elusión fiscal del grupo, probablemente no ilegal, pero evidentemente socialmente irresponsable, no comprometida con el desarrollo de los países donde genera sus beneficios y éticamente reprochable. La responsabilidad fiscal es uno de los principios en los que se debe sustentar la responsabilidad social de cualquier empresa, y por tanto es requisito de esta la transparencia fiscal, para entender qué estrategia y comportamiento fiscal está aplicando la empresa. Esta información permitiría valorar el ejercicio de responsabilidad fiscal de cada empresa, mediante la contribución a los recursos públicos de los países, de forma adecuada y proporcional a los beneficios obtenidos. Recursos públicos necesarios para desplegar políticas públicas eficaces que aseguren los derechos de las personas, así como el correcto funcionamiento de las normas de gobernabilidad democrática y de mercados de libre competencia. Por ende 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 en el 2011.

Relativo a subvenciones y ayudas recibidas menciona que no ha recibido ayudas financieras de gobiernos y sólo puntualiza sobre ayudas relativas a formación, aunque no se puede confirmar si también en esta afirmación está incluyendo que no se ha beneficiado de exenciones fiscales, por parte del grupo y de sus participadas, en el ejercicio 2011.

¹ Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología, del presente informe.

En relación a los gastos en acción social, CAIXABANK informa que tiene un programa de acción directa, y que contribuye a la obra social de la Caixa, principal accionista de la entidad. Informa del importe que La Caixa aporta a la obra social, pero no queda claro si ese importe procede de la aportación de CAIXABANK.

Tal y como se viene señalando en análisis anteriores CAIXABANK remite a las participadas para conocer su desempeño en diversos aspectos, reportando únicamente de la matriz. Sin embargo incluye información de la empresa dominante en el accionariado (La Caixa) y de las participadas, sólo cuando quiere remarcar un impacto positivo (por ejemplo, inclusión de información sobre la Obra Social de La Caixa) o elementos favorables en su gestión, excluyendo información en relación a las demás dimensiones analizadas en el estudio (derechos humanos, medio ambiente, corrupción y aspectos laborales).

Sobre el desempeño medioambiental, CAIXABANK afirma que apuesta por integrar los aspectos medioambientales en todas las decisiones de negocio tanto operativas como estratégicas. A pesar de que tiene como objetivo impulsar la buena gestión medioambiental de sus participadas, no aporta ninguna información sobre las mismas pese a que la actividad de algunas de ellas tienen un importante potencial impacto sobre el medioambiente, de hecho se indica en el informe que la actividad de CAIXABANK “no tienen un impacto directo relevante sobre el medio ambiente”. Sólo afirma que la gestión medioambiental viene avalada por la ISO 14001 y el reglamento europeo 1221/2009 EMAS, que se revalidan anualmente.

CAIXABANK informa que cuenta con una política de financiación que considera las implicaciones sociales y medioambientales de sus operaciones, tanto con relación a los criterios de evaluación del riesgo de los proyectos financiables, como respecto a los tipos de proyectos que financia, respetando los Principios de Ecuador. En este sentido, presenta el número de proyectos y la inversión total que esto ha supuesto en el ejercicio e indica la clasificación de éstos (A, B, C) en base al nivel de riesgo de impactos sociales y medioambientales asociados. También informa que en 2011, CAIXABANK ha puesto en marcha un procedimiento interno para evaluar los riesgos sociales y ambientales en aquellas operaciones sindicadas superiores a siete millones de euros, cuya finalidad sea la inversión.

En ambos casos, se echa en falta información sobre los mecanismos internos que aseguran que se cumplen con los requisitos establecidos, sean los Principios de Ecuador u otros no detallados. Tampoco se informa de si existe algún tipo de requisitos sociales y medioambientales que deban cumplir los proyectos financiados que no alcancen esas cuantías.

Se desconoce los criterios concretos empleados en el análisis de *debida diligencia* o de riesgos que tengan implantado, número de exclusiones basados en estos criterios, quienes son los responsables del proceso, etc. Por ello es importante que dé transparencia sobre qué criterios concretos, sobre impactos en derechos humanos, derechos sociales, económicos y ambientales, recogen sus procesos de decisión sobre inversión o desinversión. También sería conveniente que se explicara si estos criterios están fundamentados en estándares o normativas internacionales (ONU, OCDE, OIT, UNEP, PRI, IFC...) sobre estos aspectos. Parece evidente que la gestión de los impactos de CAIXABANK está fundamentada en la gestión de sus inversiones, así como en la incidencia sobre las decisiones y el gobierno de las empresas participadas, para mejorar los impactos de estas últimas, por ello es importante dar más transparencia a que actuaciones se llevan a cabo en este sentido en el ejercicio 2011, sobre el que se rinde cuentas.

CAIXABANK en su informe detalla las medidas medioambientales que se han establecido para el ahorro de energía o uso de energías renovables.

En cuanto a requisitos medioambientales a proveedores no hace ninguna mención, sólo indica que trata de hacer extensivo el compromiso medioambiental de CAIXABANK a todos sus grupos de interés e indica la formación y sensibilización que ha brindado en estos temas a su plantilla, clientes y proveedores y recoge el espacio EcoCaixa que fomenta prácticas más sostenibles entre la sociedad.

Atendiendo al desempeño social toda la información que aporta se encuentra referida a los 24.915 empleados con que cuenta CAIXABANK individual de los 26.993 que conforman el Grupo CAIXABANK. Informa sobre los tipos y modalidades de contrato, pero no aporta información sobre cumplimiento de la LISMI y para conocer los gastos salariales hay que acudir al informe de cuentas anuales. Se indica cómo en 2011 se “ha puesto en marcha la función de «compensación total», una iniciativa que permite a los empleados visualizar, de forma clara y transparente –y tanto a nivel individual como de forma agrupada– todos los elementos y circunstancias reales de compensación, incluidos los beneficios sociales”. Recoge su valor de equidad en la selección y cómo desde 2009 la proporción entre hombre y mujeres ha bajado la primera respecto a la segunda acercándose a la paridad (siendo un 51% de la plantilla masculina). Aporta información general sobre política de selección, retribución, formación y conciliación e igualdad, incluyendo en este sentido alguna información cuantitativa referida sólo a horas de formación y evaluaciones de desempeño o porcentaje de mujeres en puestos directivos. Se indica que la reducción de la plantilla se debe a la venta de algunos negocios que formaban parte del grupo por la reestructuración. Se comunica que se han realizado varios encuentros con los empleados en los que se ha trasladado la información del proceso de reforma experimentado por el grupo. Esta información sobre el proceso de reestructuración es genérica y poco detallada, no habiendo referencias a los impactos sociales que puede conllevar, como el cierre de oficinas y/o reducciones de plantilla.

CAIXABANK informa que cuenta con un Plan de Igualdad de oportunidades, y que todos sus procesos de selección, formación, desarrollo profesional y promoción del empleado, se basan en él. Además cuenta con una Comisión de Igualdad que vela por su cumplimiento. Informa que el 42% de los puestos directivos son ocupados por mujeres, lo que supone una mejora respecto a datos de CRITERIA.

Respecto a datos sobre la relación de retribuciones entre hombres y mujeres informa que “los profesionales de CAIXABANK son retribuidos según su nivel profesional y las tareas desempeñadas, con independencia de su género u origen. A igualdad de categoría y antigüedad, el salario base de hombres y mujeres es el mismo, para todas las categorías de la Entidad. La ratio es 1”. Para poder evaluar el desempeño sobre este aspecto sería necesario que la empresa aportase datos sobre los salarios totales (salario base más complementos) que es dónde se pueden evidenciar las situaciones de desigualdad.

Relativo a plantilla sindicada y cubiertas por convenios colectivos, informa que el 100% de la plantilla está acogida a un convenio sectorial exceptuando los empleados temporales.

En materia de recursos humanos, CAIXABANK informa que hay limitaciones en el alcance de la memoria. Los datos de RR.HH. se encuentran recogidos en el resumen de indicadores GRI indicando que forma parte del Informe Integrado. Informa de forma diferenciada del porcentaje de rotación entre hombres y mujeres, que en ambos casos ha experimentado un importante aumento en el último año (del 0,11% al 3,90% en el caso de los hombres, y del 0,07 al 0,80% en el de las mujeres, sin que se haya encontrado explicación, ni justificación, a esta diferencia y aumento.

En materia de Derechos Humanos, CAIXABANK es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas además de suscribir la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT y la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. Afirma que la empresa no tiene riesgo de trabajo infantil, esclavo y otros aspectos vinculados con los derechos humanos. Si bien es cierto que su operativa de gestión diaria está, en cierta medida, exenta de estos riesgos la actividad, sus empresas participadas (Repsol, Telefónica y otras financieras) y las zonas geográficas (México, China, Marruecos, India, Turquía, Emiratos Árabes) donde operan están sometidas a fuertes tensiones y elevados riesgos de violación de los derechos humanos.² La entidad en su informe no recoge cómo se aseguran los DD.HH. y/o laborales en estos países en los que el riesgo de vulneración es alto.

²Informe 2011. El estado de los derechos humanos en el mundo. Amnistía Internacional <http://www.amnesty.org/es/annual-report/2011>

CAIXABANK, de acuerdo con la información presentada cuenta con un comité de seguridad y salud. No se ha encontrado información sobre expedientes disciplinarios y asuntos contenciosos derivados de la relación con los empleados. Tampoco se ha encontrado información sobre cómo negocia con los empleados, a través de qué mecanismos articula la relación con los mismos y qué procedimientos establece para proteger los derechos sindicales básicos.

En la documentación analizada, no hay información que permita entender cómo se protegen los derechos laborales (asociación y negociación colectiva, salario justo y adecuado, no discriminación,...) en su esfera de actividad en los distintos países donde opera, aunque está presente en países (China, México, Marruecos, Singapur, Emiratos Árabes, Turquía, India) donde los derechos laborales, especialmente los sindicales, están en riesgo³. Una vez más el perímetro de la información presentada es muy limitado, no presentando datos, ni políticas en materia laboral en relación a su gestión de su inversión en aquellas empresas en las que CAIXABANK ostenta una posición dominante, condicionante o relevante.

En cuanto a su Política Contra el Acoso Laboral y Sexual se especifica que “en el año 2011, y a través de las gestoras independientes, tal y como establece el Protocolo, se han gestionado 4 casos con denuncia formal, que han resultado en el archivo del caso en tres ocasiones y en una propuesta de adopción de medidas”.

En materia de corrupción, cuenta con un código de conducta, con un reglamento interno de conducta para el mercado de valores y con un protocolo interno de relaciones con “La Caixa”. Menciona que no se han registrado incidentes en materia de corrupción, no obstante sería deseable conocer el nivel de implantación de políticas.

El código de conducta recoge aspectos relacionados con conflicto de interés, obsequios, y cómo actuar ante sospecha de blanqueo de capitales. Sobre este último aspecto el Informe Anual incluye información, diferenciándose así y mejorando respecto al año anterior, sobre la política de CAIXABANK.

El código de conducta no incluye información sobre mecanismos de presión política, pero CAIXABANK afirma que “CAIXABANK no está posicionado con relación a la participación en el desarrollo de políticas de lobbying” indicándolo única y exclusivamente en el resumen de indicadores de GRI. Existen varias acciones de Lobbying por parte de la banca, en el que se encuentra La Caixa, que contradicen lo que se expone en el resumen de indicadores. El caso por ejemplo del Lobbying de banca sobre la tasa Tobin⁴, o con motivo de la modificación de algunas cláusulas del acuerdo Basilea III⁵, incluso la propia entidad publicó un estudio titulado “Cómo tratar con Bruselas. El lobby en la Unión Europea”⁶, son algunos de los ejemplos de que La Caixa está presente en acciones de Lobby que no menciona en su informe.

Se echa, por tanto, de menos información más explícita sobre estas actividades de lobby, que como alerta un estudio de la ONG Friends of Earth⁷, son prácticas muy extendidas entre las grandes empresas que suponen una importante influencia en el diseño de las políticas públicas y sobre las que hay muy poca transparencia

Tampoco se aporta información sobre las políticas que regulan las contribuciones a instituciones que tienen como objeto la incidencia política, más allá de la afirmación de que no se han hecho donaciones en el ejercicio 2011. No hay evidencia de alusiones explícitas a mecanismos para combatir el tráfico de influencias y los conflictos de interés en contratación de

³Informe Anual sobre las violaciones de los derechos sindicales 2011. Confederación Sindical Internacional. <http://survey.ituc-csi.org/?lang=es>

⁴<http://www.cotizalia.com/en-exclusiva/2012/10/04/la-banca-y-el-lobby-bursatil-remiten-una-carta-a-montoro-para-que-frene-la-tasa-tobin-5640/>

⁵http://www.cinco dias.com/articulo/economia/cajas-hacen-lobby-bruselas-modifique-basilea-iii/20110524cdscdseco_5/

⁶<http://www.lacaixa.comunicacions.com/se/pbei.php?idioma=esp&llibre=22>

⁷ Informe “Lobbying in Brussels. ¿Cuánto se gastan las 50 principales empresas de la UE?” de Friends of Earth Europe. http://www.foeeurope.org/corporates/pdf/Lobbying_in_Brussels_April2010.pdf

funcionarios públicos, tal y como exige la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Afirma que no se han recibido multas significativas durante el ejercicio, pero una vez más no queda claro el perímetro de la información suministrada, si se refiere a CAIXABANK o incluye el conjunto de sociedades participadas.

Por último y en relación con indicadores relativos a consumo y relación con clientes, afirma que no se han registrado multas significativas en este ámbito y hay que confirmar que en este aspecto la entidad ha gestionado mucho mejor este apartado ya que se encuentra entre las entidades que menos número de reclamaciones ha recibido según Memoria del servicio de reclamaciones del Banco de España 2011⁸ mejorando respecto al 2010.

No aporta información sobre número de reclamaciones relacionadas con la venta de acciones preferentes, si bien sí presenta las condiciones en las que se produjo la recompra de las mismas y que esta oferta de recompra fue aceptada por el 98,41% de las participaciones a las que iba dirigida.

La información que aporta sobre su política ante indicios de deterioro de la solvencia de clientes de créditos hipotecarios, es bastante vaga: *“Acomoda, con un cuidado análisis del riesgo, y en determinados casos, las cuotas a corto plazo a las disponibilidades actuales del deudor, en la confianza de que este aplazamiento facilitará el buen fin de las operaciones. De las diversas opciones para conseguir este objetivo, se analiza con el cliente la que mejor se adecua a su situación, garantizando siempre el objetivo final de recuperación del crédito.”* Sin embargo, no aporta datos sobre número de hipotecas en las que se han renegociado las condiciones.

No hace referencia explícita a cuál es su política en caso de impago de créditos hipotecarios, en aquellos casos en los que los clientes se enfrentan a un posible desahucio de su vivienda habitual, tampoco aporta datos sobre los casos en los que se ha recurrido al desahucio como resolución de un proceso judicial. Este es un tema de evidente impacto social, tal y como vienen recogiendo los medios de comunicación⁹, por lo que debería ser considerado como material para su inclusión en los contenidos de sus informes anuales.

c. SISTEMAS DE GESTIÓN RSC

La información que CAIXABANK aporta sobre su sistema de gestión de la RSC es escasa. Informa que la definición de la política de RSC es función del Consejo de Administración e informa de su responsable a nivel operativo, sin embargo apenas aporta información sobre procedimientos, planes de implantación y resultados, revisiones o planes de mejora.

Desde el punto de vista del despliegue de sistemas de gestión resulta especialmente relevante establecer el alcance de la información que se va a incluir en el informe de responsabilidad social corporativa (RSC). En este sentido, CAIXABANK reporta sólo de la actividad en España, remitiendo a veces a los informes de RSC de sus principales empresas participadas para la obtención de información relevante y en los casos de la banca internacional apenas hay información.

CAIXABANK se limita a incluir información anecdótica de sus principales participadas como Repsol y Telefónica, como son algunos indicadores económicos y su posición en los mercados. No aporta ninguna información sobre indicadores sociales y medioambientales, ni información sobre impactos, aspectos muy relevantes teniendo en cuenta que se trata de empresas con presencia en numerosos países en desarrollo e impactos potenciales, económicos, sociales y medioambientales. Sería deseable también conocer la influencia que sobre las políticas de dichas empresas tienen la misión visión y valores de CAIXABANK y sobre los mecanismos a

⁸ Memoria del servicio de reclamaciones del Banco de España 2011: <http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamacion.es/11/MSR2011.pdf>

⁹ <http://arainfo.org/2012/10/stop-desahucios-se-concentra-hoy-en-una-sucursal-de-la-caixa-en-zaragoza/>

través de los cuales la empresa garantiza que se cumplan. Presentar la información focalizada en ciertas áreas de negocio, no aportando información relevante 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. De hecho, la información económica sí que incluye a CAIXABANK y las sociedades dependientes pero la información medioambiental y de RR.HH. solamente versa sobre CAIXABANK individual. Se evidencia que el informe focaliza la información sobre el negocio de banca minorista pero poco habla de la parte de su negocio de seguros o de banca internacional y menos aún de las participadas industriales Repsol y Telefónica remitiendo, en este último caso, a las páginas web de las dos compañías. Sería importante que la información que se ofreciera a sus grupos de interés comprendiese la totalidad del negocio.

Continuando con la tendencia comenzada en 2010 CAIXABANK menciona el proceso seguido para la realización del estudio de materialidad. Enumera las fuentes en las que se ha basado, informa que ha utilizado metodología AA1000 e informa que se ha continuado con el proceso de identificación de los asuntos relevantes para sus grupos de interés. Igualmente identifica cuáles han sido las herramientas y canales utilizados para obtener esta información recogiendo el valor aportado a sus grupos de interés. Se identifican de forma genérica los grupos de interés, no explicándose cómo se ha procurado la representación equilibrada de todas las partes interesadas en el estudio de materialidad, y cuáles de sus aportaciones se han tenido en cuenta. En este sentido únicamente se informa de la realización de una encuesta, de la que no se aportan datos, se hace referencia a algunas organizaciones que han hecho aportaciones.

En relación a mecanismos de comunicación explica con más nivel de detalle que en años anteriores cada uno de los existentes y utilizados para cada grupo de interés. No da información sobre qué nivel de integración de lo aportado por estos grupos de interés tanto, en la elaboración de la memoria (como se mencionaba anteriormente), como en sus procesos de gestión internos, con la intención de mejorar atendiendo a lo requerido por sus grupos de interés. Recoge el número de denuncias surgidas a través de su Política contra el acoso sexual y laboral pero no se informa de ningún caso más en otras áreas o respecto a otros grupos de interés indicando en algunos casos en el resumen de indicadores únicamente que no hay casos relevantes de denuncias lo que ofrece poca transparencia en el informe.

CAIXABANK afirma que cuenta con un código de conducta que incluye aspectos de RSC, donde se prevé un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones, una en 2011. En general, es escasa la información sobre mecanismos de seguimiento y evaluación que puedan garantizar que los compromisos asumidos en materia de responsabilidad social corporativa se materializan en resultados concretos y medibles.

En cuanto a la gestión de la cadena de valor, CAIXABANK sólo hace referencia a que es firmante de los principios del pacto Mundial y “el resto de empresas del Grupo incluyen una cláusula contractual de aceptación obligatoria para sus proveedores, conforme estos conocen y respetan también dichos principios”. Respecto a los proveedores *“Cabe destacar que, durante 2011, PromoCaixa, la empresa filial de CAIXABANK que gestiona el material promocional, ha llevado a cabo 7 auditorías a proveedores situados en países del Tercer Mundo que fabrican productos exclusivos para CAIXABANK. En 5 de ellas se detectaron anomalías, que fueron rectificadas a posteriori”*. Para profundizar en la calidad de la información y procesos realizados para la gestión de los riesgos en su cadena de suministro se debería especificar los países en los que se han realizado las auditorías (países del Tercer Mundo es un término discutible y nada concreto), riesgos detectados, así como los aspectos que han sido auditados y contra qué normativa o estándar. Contrariamente a lo que indican estas auditorías, hay que señalar que en el resumen de indicadores de GRI se indica que no existen riesgos sobre derechos humanos, debido a la naturaleza de su negocio y países en los que actúa.

Se informa que PromoCaixa ha incluido la solicitud de los certificados medioambientales, laborales y el cumplimiento del Pacto Mundial dentro del circuito de alta de un proveedor nuevo, cumpliendo así uno de los retos planteados por la empresa filial para este año. Sin embargo, no se explica cuál es la naturaleza de un certificado de cumplimiento de los principios del pacto mundial, dado que no se trata de una norma o estándar certificable, ni qué entidad expide tales certificados. Tampoco se ha encontrado evidencia de que la empresa esté

adherida a algún sistema de certificación de la cadena de suministro relacionado con RSC, ni se aporta información básica sobre su estrategia de compras, ni mucho menos existen datos disponibles sobre compras: proveedores más relevantes por país, por negocio, por riesgo, por incidencia en el mercado y la sociedad, condiciones de pago, etc.

CAIXABANK informa que ha asumido compromisos, como la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, ha implantado políticas y estrategias en materia de sostenibilidad e informa de los objetivos marcados para 2011 y del grado de progreso y consecución. Sin embargo, éstos se refieren a actividades concretas, no estando referidos dichos objetivos con los indicadores (GRI u otros) sobre los que se aportan datos del resultado del desempeño. De esta manera, no es posible evaluar el grado de consecución de los objetivos planteados para el ejercicio en los distintos aspectos tratados en el informe.

Se presentan también los retos para 2012, pero que en la mayoría de los casos están redactados en términos como potenciar, aumentar, lanzar, continuar, promover, etc. no incluyendo objetivos medibles.

El Informe Corporativo Integrado tiene un enfoque general de comunicación, más que de rendición de cuentas con el que CAIXABANK, que permita evaluar el desempeño a las distintas partes interesadas sobre aspectos económicos, sociales y ambientales, relacionando objetivos con resultados y teniendo información sobre las desviaciones.

No se trata de un documento neutral, ya que el tono general de la información incluida es positivo, evitando hablar sobre aquellos impactos reales y potenciales negativos de la empresa y sus principales participadas.

En cuanto a la verificación de la información presentada, CAIXABANK incluye un informe de verificación externa elaborado por Deloitte, en el que se afirma que el nivel de aseguramiento de la información presentada es razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también más alta que la del informe anterior.

d. GOBIERNO CORPORATIVO

CAIXABANK, tal y como está exigido por la *Ley del Mercado de Valores*, ha hecho público el informe de gobierno corporativo en el formato preceptivo establecido a tal fin por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), que incluye un apartado sobre el grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo, establecidas por el Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo (Código Conthe).

Un año más se pone en evidencia una información incompleta y focalizada hacia los accionistas e inversores, sin aportar información relevante sobre la actuación de los órganos de gobierno para todos sus grupos de interés y la sociedad en general y no acorde con su principio de gestión relativo a la máxima transparencia en la relación con los accionistas y otros grupos de interés¹⁰.

Se sigue evidenciando una falta de adaptación de sus reglas de Gobierno Corporativo (Reglamento del Consejo, Estatutos Sociales) a las recomendaciones sobre buen gobierno corporativo, constatándose que en un gran número de las recomendaciones, a pesar de que informa que cumple, no se encuentra dicha información dentro de los documentos que rigen el gobierno corporativo de la organización.

En 2011 se aprobó el Código Ético de CAIXABANK con la puesta en marcha de un canal confidencial para dudas así como para denunciar incumplimientos del código. “Con el fin de asegurar la observancia del mismo, el propio Código prevé un canal confidencial para gestionar las denuncias sobre posibles vulneraciones y que, a su vez, también puede utilizarse para exponer aquellas dudas que surjan sobre su interpretación o aplicación práctica. Así, se ha establecido que todas las comunicaciones de empleados relacionadas con el Código, se remitirán al Área de Cumplimiento Normativo, que las recibirá, estudiará y resolverá,

¹⁰ Informe Corporativo Integrado 2011. Gobierno Corporativo, pag 22 y ss.

salvaguardando en todo momento la confidencialidad del remitente. Y, en el caso de que se susciten por parte de clientes, se tramitarán a través de los canales habituales de atención al cliente establecidos por CAIXABANK”. Informa de una denuncia fue presentada por este canal en 2011. No aporta información sobre otros canales similares para otros grupos de interés.

Cuenta con un sistema de gestión de riesgos en los que identifica riesgos de mercado, de liquidez, de crédito, por actividad y operacionales, pero no hace mención a que tengan cobertura en riesgos medioambientales, de derechos humanos. A esto hay que añadirle que en cada apartado en el que se recogen cada uno de los riesgos, el informe solamente indica que CAIXABANK establece una postura conservadora y que se aplica las mejores prácticas y recomendaciones del mercado y de los organismos supervisores, sin explicar las medidas establecidas para gestionar dichos riesgos. Pese a que en el Informe Anual explica que dentro de sus procesos tanto de gestión como de inversión y desinversión, no sólo considera los impactos económicos, sino también los aspectos sociales y ambientales de las compañías en las que participa, no hay información del 2011 que evidencie que dichos riesgos formen parte del sistema de gestión de riesgos. Como se ha indicado en párrafos anteriores este análisis de riesgos sólo se realizará a partir de determinadas cantidades elevadas de los proyectos a financiar como son 10 millones de dólares o 7 millones de dólares.

En relación a la Junta General de Accionistas el reglamento no define aspectos tales como qué tipo de decisiones son trascendentales para el futuro de la organización o los intereses de sus propietarios, y que por lo tanto se deben elevar a la decisión de la Junta General, o qué operaciones que impliquen una modificación estructural deben someterse a la aprobación de la misma, haciendo sólo mención al caso de disolución.

Existe una limitación estatutaria de 1.000 acciones para poder asistir a la Junta General.

No hay evidencia de que existan medidas que garanticen el fraccionamiento del voto, pues pese a que CAIXABANK informa que cumple con la recomendación de gobierno corporativo, no se ha podido encontrar constancia en sus reglamentos.

CAIXABANK informa que cumple la recomendación sobre la elaboración de un informe sobre la política retributiva. Además se informa que dicho informe no se somete a votación de la Junta General de Accionistas como punto separado del orden del día. Se informa que doce personas cuentan con cláusulas de blindaje, sin embargo no se especifica quiénes son los beneficiarios, ni las cantidades. Es el Consejo de Administración quien las autoriza, pero no se informa a la Junta General de Accionistas para su aprobación como punto separado del orden del día. Esta situación limita los derechos de los accionistas al no poder otorgar un voto de confianza o censura a la gestión de los administradores. Informa que se aprueba conjuntamente con las cuentas anuales, y que éstas han sido verificadas por los auditores.

A esto se añade también que estamos en este contexto de crisis económica y financiera, donde se cuestionan las desproporcionadas e irracionales remuneraciones de algunos gestores causantes de la misma, por parte de la sociedad, y así apuntan las iniciativas internacionales de buen gobierno. Por estos motivos sería recomendable que tanto los blindajes, como la política de remuneraciones, fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la propiedad. Por otro lado, no se ofrece información sobre si la remuneración guarda relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno, etc. Sí especifica, por el contrario, que se ha establecido una cantidad fija no condicionada a la asistencia a las sesiones.

En cuanto a la composición del Consejo de Administración, este está conformado por 17 consejeros, no cumpliendo con la recomendación de buen gobierno corporativo que aconseja que su tamaño no sea inferior a cinco, ni superior a quince miembros. Los consejeros externos son mayoría, los consejeros independientes constituyen un 35% del consejo, mientras que los consejeros dominicales, actualmente representan el 43% del consejo.

En cuanto a los consejeros independientes, ninguno de ellos lleva más de 12 años en el puesto, esta recomendación sí se encuentra recogida en el reglamento del consejo, a

diferencia del año pasado, aunque no existe constancia de cómo se aseguran de su condición de independiente.

Hay dos consejeros que no pueden ser considerados, ni independientes, ni dominicales. Uno de ellos dejó de ser independiente al aumentar la participación de CRITERIA en su empresa y el otro ha sido nombrado consejero en 2010, contando CRITERIA en la actualidad con una participación del 20% en su empresa. Pese a que explica estos motivos no hay mención al motivo de su permanencia o entrada en el Consejo.

Es destacable la presencia de cinco mujeres consejeras, sin embargo no existe una política formal dirigida a asegurar la diversidad de género en el Consejo, ni información sobre cómo la empresa trata de evitar sesgos en el proceso de selección de los órganos máximos de decisión. El Reglamento del Consejo informa que es función de la comisión de nombramientos informar sobre cuestiones de género, pero no se informa de medidas concretas que tiendan a incrementar el número de mujeres en el Consejo.

Pese a que en el Reglamento establece una evaluación al menos una vez al año del Consejo, comisiones y al Presidente/Consejero Delegado, no hay evidencias de su realización. La normativa interna no estipula ningún límite de edad para los consejeros. Informa del número de inasistencias, pero explica que cuando se producen en general no se dan instrucciones específicas para el representante, pese a que su reglamento establece que se deben indicar instrucciones por escrito.

Se informa que se encuentra limitado a 4 el número de consejos a los que se puede pertenecer además del de la sociedad, pero cuenta con suficientes excepciones para que en la realidad puedan participar en un gran número de consejos diferentes.

Se ha identificado que uno de los miembros del consejo de CAIXABANK asesora a cargos e instituciones públicas, a nivel europeo y autonómico respectivamente, en temas que podrían causar conflicto de interés con su condición de consejero de CAIXABANK. Este es el caso de Don Francesc Xavier Vives Torrents, miembro del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement) del Gobierno de Catalunya y desde mayo 2011 Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de Competencia, D. Joaquín Almunia.

No se ha identificado que CAIXABANK cuente con una política que prevenga de la posible colisión de intereses en las decisiones y acciones realizadas por los consejeros y que responden a distintos objetivos y compromisos en el momento actual o en el futuro, según se hable de la esfera de lo público o lo privado. Esto es especialmente relevante en sectores sometidos a control regulatorio, en el que las decisiones políticas tienen un relevante impacto en los intereses y resultados de las empresas privadas y en el interés público. Son numerosas las voces que reclaman un endurecimiento del control de las incompatibilidades en el desempeño de cargos públicos y privados, por el impacto que ambas actividades tienen en el desarrollo de las sociedades y los riesgos derivados de la intersección de ambas esferas.

CAIXABANK cuenta entre las comisiones del Consejo con la Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos y Retribuciones y con una Comisión Ejecutiva. Sobre la Comisión de Estrategia no se informa de quién asume sus funciones. Los presidentes de las Comisiones de Auditoría, y de Nombramientos y Retribuciones son consejeros independientes, siguiendo las recomendaciones de Conthe, pero el Reglamento del Consejo no obliga de manera expresa que el Presidente de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones lo sea. La Comisión de Auditoría y Control cuenta con un consejero ejecutivo. Sobre esto, CAIXABANK informa de que, a pesar de que no cumple con la recomendación del Código Conthe de que esta Comisión debe estar formada exclusivamente por consejeros externos, sí cumple con su propio reglamento que dice que debe estar formada mayoritariamente por Consejeros no ejecutivos.