

## **1. Datos generales**

### Productos/servicios

El Grupo Banco Popular ofrece a sus clientes servicios financieros y es el quinto banco español por capitalización bursátil. El banco matriz es el Banco Popular Español, junto a y además tiene otros 7 bancos: Banco Pastor, Banca Popular Privada, Banco Popular Portugal, Totalbank (Florida) y porcentajes de participación en bancopopular-e (49%); Targobank (50%), y Ve por Más (BX+) (25%).

A sus clientes ofrece los siguientes productos/servicios:

- Banca comercial: actividad centrada en la prestación de servicios financieros a empresas y familias.
- Gestión de activos y seguros: por un lado, comprende las actividades de gestión de instituciones de inversión colectiva; gestión de planes de pensiones individuales y colectivos; y Banca Privada. Por otro lado, está focalizada en productos seguros de vida y seguros generales gestionadas "por las entidades portuguesas Popular de Seguros, S.A. y Eurovida, S.A, así como la actividad de Seguros en España que se realiza a través de Allianz Popular, S.L. en la que el Grupo participa en un 40%"<sup>1</sup>.
- Actividad inmobiliaria: la actividad inmobiliaria es desarrollada por sociedades inmobiliarias del Grupo y llevaba a cabo por las entidades financieras del Grupo, que se gestiona de forma integrada para favorecer una gestión adecuada de los activos inmobiliarios.
- Actividad institucional y de mercado, que incluye: operaciones de mercado mayoristas por emisiones/interbancario; tesorería de cartera de inversión; coberturas de operaciones activo y pasivo; saldos derivados de pensiones; activos y pasivos fiscales; provisiones para riesgos, y el resto de operaciones realizadas por la entidad.

Además desarrolla alianzas estratégicas en el año 2014<sup>2</sup> con:

- Culminación de la alianza con BX+: adquirió el 24,9% del grupo mexicano e incorporó a Antonio del Valle (presidente de BX+) en el Consejo de Administración de Banco Popular con objeto de impulsar el negocio en México y Latinoamérica.
- Adquisición del negocio minorista y de tarjetas de Citibank en España, con una gestión de 5 millones de tarjetas, y posicionamiento en un segmento de alta rentabilidad como el 'revolving'.
- Creación del nuevo bancopopular-e, incluido la nueva adquisición de Citibank, mediante la venta del 51% de la sociedad a Värde Partners.
- Adquisición del 100% de Popular Banca Privada, con más de 5.300 clientes con altos patrimonios.

---

<sup>1</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 49

<sup>2</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 16

### Alcance geográfico

El Banco Popular desde un punto de vista geográfico desarrolla su actividad principalmente en España, a través de las siguientes entidades: Banco Pastor, Popular Banca Privada, Targobank y bancopopular-e. De los dos últimos tiene participación de un 50% y 49% respectivamente. Además tiene un banco en Portugal (Banco Popular Portugal), uno en Florida en Estados Unidos (Totalbank), y en México, el citado Ve por Más (BX+), en el que tiene un 25% de participación en el capital.

En el ejercicio del año 2014, la institución señala que posee 2.140 oficinas, de las cuales 1.946 están en España y 194 en el extranjero. Esta cifra no tiene en cuenta la totalidad de sucursales de Targobank (sociedad en la que participa con un 50%) en España (en total, 120) ni tampoco las 45 de bancopopular-e (entidad participada en un 49%). Si consideramos estas cifras, el número de sucursales en España aumenta a 2.111, y el total global a 2.305. En el año 2013, la entidad declaró un total de 2.244 oficinas, de las cuales 2.045 se localizaban en España y 199 en el extranjero.

Actualmente, la empresa posee 14 oficinas de representación ubicadas en México, Santo Domingo, Casablanca, París, Londres, Ginebra, Varsovia, Roma, Milán, Frankfurt, Estambul Dubái, y Shanghái, además de 3 despachos de colaboración en Santiago de Chile, Múnich y Roma. Asimismo, dispone de 18 oficinas para Europa Central y del Este en alianza con Unicredit Bank.

En el siguiente cuadro se recoge su presencia internacional<sup>3</sup>:

<b>País</b>	<b>Empresa</b>	<b>Presencia</b>
Alemania	UniCredit Bank AG	Oficina española para Europa Central y del Este, Múnich
Alemania	Banco Popular	Oficina de representación de Frankfurt
Austria	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Bosnia-Herzegovina	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Brasil	Banco Popular	Oficina de representación en Rio de Janeiro y Sao Paulo
Bulgaria	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Chile	Banco Crédito Inversiones, BCI.	Despacho Español -Chile
China SE-Asiático	Bank of East Asia (BEA) e Industrial Bank of China (ICBC)	Oficina de Representación Shanghái
Croacia	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
EE.UU.	Totalbank	Filial
Emiratos Árabes	Banco Popular	Oficina de Representación en Dubái
Eslovaquia	en alianza con	Oficina española para Europa Central y del Este

<sup>3</sup> Negocio Internacional. Nuestra red internacional. <http://www.bancopopular.es/empresas/negocio-internacional/nuestra-red-internacional>.

	Unicredit	
Eslovenia	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Francia	Banco Popular	Oficina de representación en París
Hungría	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Italia	UNICREDIT S.p.A.	Oficina Española en Italia
Letonia	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Lituania	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Macedonia	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Marruecos	Banco Popular	Oficina de representación en Casablanca
México	Banco Popular	Oficina de representación en México D.F.
Montenegro	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Polonia - Varsovia	Banco Popular	Oficina de representación en Polonia
Portugal	Banco Popular Portugal	Filial
Reino Unido	Banco Popular	Oficina de representación en Londres
República Checa	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
República Dominicana	Banco Popular	Oficina de representación en Santo Domingo
Rumania	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Rusia	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Serbia	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este
Suiza	Banco Popular	Oficina de representación Ginebra
Turquía	Banco Popular	Oficina de representación en Turquía, Estambul
Ucrania	en alianza con Unicredit	Oficina española para Europa Central y del Este

### Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2014, Grupo Banco Popular cotizó en el siguiente índice bursátil de inversión socialmente responsable:

- FTSE4Good

## Normativa Internacional

Grupo Banco Popular informó de su adhesión en relación a las siguientes normativas internacionales:

- Carta Fundamental de los Derechos Humanos.
- Principios del Ecuador.

## Estándares voluntarios

Grupo Banco Popular se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC):

- Principios de Ecuador (Entidades Financieras)
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Carbon Disclosure Project (CDP), iniciativa internacional que analiza el modo en que las principales empresas analizan sus riesgos y oportunidades que su actividad tiene para el cambio climático.

Respecto al ámbito de la publicidad, el Banco señala que está adherido a dos iniciativas al respecto:

- La de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Publicitaria, conocida también como Autocontrol<sup>4</sup>, que gestiona el sistema de autorregulación publicitario español.
- Código de Conducta Publicitaria de INVERCO, “que recoge las normas deontológicas de la actuación publicitaria y asume voluntariamente el compromiso de garantizar rigurosamente la exactitud de todas sus comunicaciones comerciales”<sup>5</sup>.

## Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Integrado Banco Popular 2014	<a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/Informe%20Integrado%202014_Banco%20Popular-web.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/Informe%20Integrado%202014_Banco%20Popular-web.pdf</a>
Web Corporativa	<a href="http://www.grupobancopopular.com">http://www.grupobancopopular.com</a>
Declaración de Política Ambiental	<a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/Politica%20Medio%20Ambiente%20GBP.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/Politica%20Medio%20Ambiente%20GBP.pdf</a>
Código de Conducta para Proveedores	<a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/C%C">http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/C%C</a>

<sup>4</sup> Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Publicitaria, <http://www.autocontrol.es/>

<sup>5</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 97.

	<a href="#">3%B3digo%20Conducta%20Proveedores_2012.pdf</a>
Informe Anual de Gobierno Corporativo	<a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/Documents/POP_IAGC%20V18%20con%20portada.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/Documents/POP_IAGC%20V18%20con%20portada.pdf</a>
Código de Conducta del Grupo Banco Popular	<a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/C%C3%B3digo%20de%20conducta%20GBP.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/C%C3%B3digo%20de%20conducta%20GBP.pdf</a>
Informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas. Banco Popular Español S.A 2014.	<a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/ConsejoAdministracion/Documents/IRC_26022015.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/ConsejoAdministracion/Documents/IRC_26022015.pdf</a>
Acuerdos adoptados Por la junta general ordinaria de Accionistas de Banco Popular S.A. Celebrada en Madrid el 7 de abril de 2014, en Segunda Convocatoria.	<a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/JuntaGeneraldeAccionistas/Documents/Junta%20Ordinaria%202014/ACUERDOS%20ADOPTADOS%20JUNTA%202014.pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/GobiernoCorporativo/JuntaGeneraldeAccionistas/Documents/Junta%20Ordinaria%202014/ACUERDOS%20ADOPTADOS%20JUNTA%202014.pdf</a>
Estatutos Sociales Banco Popular Español	<a href="http://www.grupobancopopular.com/ES/AccionistasInversores/GobiernoCorporativo/Documents/ESTATUTOS%20SOCIALES%2025-01-2016%20(1%C2%AA%20Ampliacion%20de%20Capital%202016).pdf">http://www.grupobancopopular.com/ES/AccionistasInversores/GobiernoCorporativo/Documents/ESTATUTOS%20SOCIALES%2025-01-2016%20(1%C2%AA%20Ampliacion%20de%20Capital%202016).pdf</a>

## 2. Tablas de resultados

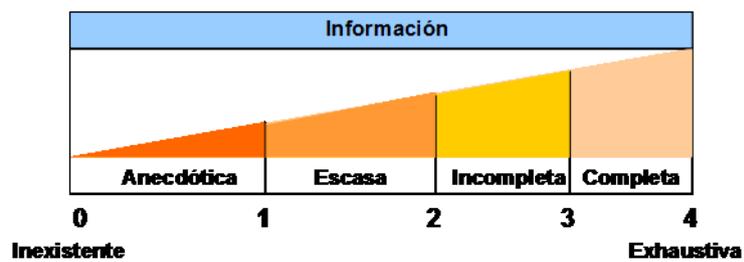
**Tabla 1 – Valoraciones por dimensión**

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2014
MEDIO AMBIENTE	1,14
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	0,90
COMUNIDAD	1,28
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,33
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,38
<b>TOTAL EMPRESA</b>	<b>1,21</b>

**Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis**

EJE DE ANÁLISIS	PUNTUACIÓN 2014
<b>TOTAL CONTENIDO</b>	<b>1,17</b>
<b>TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	<b>1,38</b>

**Tabla 3 – Grados de calidad en la información**



### **3. Contexto general**

El Grupo Banco Popular es el quinto grupo bancario español por capitalización bursátil. Su modelo de negocio se centra en el mercado minorista, nicho en el que la banca comercial y, en especial la banca de empresas, suponen un gran peso en cuanto a su aportación al margen de explotación.

El grupo está formado por el banco matriz y siete bancos —uno más que en el ejercicio pasado—, de los cuales cuatro operan en España: “Banco Pastor, Popular Banca Privada, Targobank y bancopopular-e, estos dos últimos participados al 50% y 49% respectivamente-, uno en Portugal (Banco Popular Portugal), uno en Estados Unidos (Totalbank) y otro en México (BX+) participado al 25%”<sup>6</sup>.

Durante el ejercicio 2014, el Banco Popular adquiere el 100% del capital de Popular Banca Privada, “que se convierte en el único banco de altos patrimonios perteneciente a un grupo financiero español”<sup>7</sup>; y compra el negocio minoristas y de tarjetas de CITI España, con lo cual adquiere “una cartera de aproximadamente 1,2 millones de cuentas de clientes, 2.300 millones de euros en activos bajo gestión, 2.000 millones de euros en depósitos, más de 1,1 millones de tarjetas de las que se derivan 1.400 millones de euros en préstamos, 45 oficinas y aproximadamente 950 empleados”<sup>8</sup>.

En el ejercicio del año 2014, la institución señala que posee 2.305 oficinas de las cuales, 2.111 están en España, y 194 en el extranjero; incluyendo las 120 sucursales que tiene Targobank (participado al 50%) en España y las 45 de bancopopular-e (entidad participada en un 49%).

Actualmente, la empresa posee 14 oficinas de representación —con la inauguración de las oficinas de representación de Casablanca y Roma—, un país más que el ejercicio anterior, 3 despachos de colaboración y 18 oficinas en alianza con Unicredit Bank para Europa Central y del Este.

El Grupo Banco Popular, a fecha de 31 de diciembre de 2014, gestiona activos por valor de 179.170.945 miles de euros, con un valor económico generado de 4.322.085 miles de euros. Se observa que hay una variación positiva respecto a la gestión de activos +10,1%, mientras que el valor económico desciende un 0,07% (4.670.448 miles de euros en el ejercicio 2013)

El Grupo tiene un total de 15.601 empleados, incluyendo en España (13.884) a los empleados de Targobanck, y de bancopopular-e, y en el extranjero a Portugal (1.299) y a Estados Unidos (418). Además, el Grupo Banco Popular, debido a la adquisición del negocio minorista y de tarjetas de Citibank en España, tiene 5.515.122 clientes entre personas físicas y jurídicas en un total de 16 países (de Europa, Asia, América y África), 1,6 millones de clientes menos que en el ejercicio anterior, debido a cambios estructurales.

La empresa informa que ha implantado un nuevo sistema de información de responsabilidad corporativa para centralizar y medir habitualmente los indicadores claves

---

<sup>6</sup> Informe Integrado 2014. Banco Popular, página 15.

<sup>7</sup> ídem

<sup>8</sup> ídem

de su desempeño social, ambiental y de buen gobierno que han definido, sin cambio ni redefinición de los mismos.

Asimismo informa -al igual que el ejercicio anterior- que ha renovado el Plan de Formación Transversal de Responsabilidad Corporativa 2014-2016, para que todos los empleados, incluidos los Consejeros, se involucren y sean parte activa del Plan Director RC Horizonte 2020. Por otra parte, se han realizado todas las acciones previstas para este ejercicio del Plan de Ecoeficiencia, cumpliéndose con los objetivos, plazos e inversiones previstas para cada una de ellas. Por último, en España por segundo año consecutivo, la entidad ha compensado el 100% de las emisiones directas de CO<sub>2</sub> generadas por su actividad. Sin embargo, la información aportada al respecto es más bien de carácter narrativo por lo que los resultados de la compañía en estos programas no permiten determinar los posibles impactos negativos de la compañía.

Respecto al desempeño de la entidad, la Comisión de Nombramientos es la encargada de proponer y verificar la política de responsabilidad social de la compañía, y es el Consejo de Administración, de acuerdo con lo afirmado por la entidad, es el encargado de velar por “que en sus relaciones con los grupos de interés (stakeholders) la empresa respete las leyes y reglamentos; cumpla de buena fe sus obligaciones y contratos; respete los usos y buenas prácticas de los sectores y territorios donde ejerza su actividad; y observe aquellos principios adicionales de responsabilidad social que hubiera aceptado voluntariamente”<sup>9</sup>.

En este sentido, el Plan Director de RC Horizonte 2020 se define como un programa plurianual que abarca toda la gestión empresarial, con cuatro ejes: estructural, económica y de buen gobierno, social y medioambiental. Su implantación es anual, de acuerdo a la materialidad de los asuntos, el impacto en el mapa de riesgos, las necesidades del Banco y las expectativas de las partes interesadas.

Asimismo, se señala que la Comisión Delegada del Banco ha acordado que “en relación a la intención de voto de la entidad sobre cuestiones sociales y medioambientales, que todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las filiales y sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en el Plan Director de RC Horizonte 2020”<sup>10</sup>.

En este ejercicio, al igual que en el anterior, a pesar de que el Banco Popular informa de que ha realizado análisis de riesgo, matriz de materialidad y observancia de derechos humanos, no se aporta información sobre los riesgos, medidas y procedimientos que se utilizan en países con altos índices de vulneración de derechos humanos donde opera el Grupo, como Rusia, China o Emiratos Árabes, entre otros. Tampoco aporta información de las medidas adoptadas para prevenir o mitigar los riesgos en la adquisición del 24,9% del grupo financiero mexicano, Ve Por más (BX+), así como los procedimientos adoptados para realizar con el compromiso de apertura de 50 sucursales en este país en los próximos dos años. En este sentido, es deseable que la entidad pueda aportar información sobre las medidas adoptadas para prevenir la vulneración de los derechos humanos en estos países de alto riesgo.

En esta misma línea, el Grupo sigue sin disponer de información sobre los impactos negativos -reales y potenciales— en materia de derechos humanos de su cadena de

---

<sup>9</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014, página 195.

<sup>10</sup> Informe Integrado 2014. Banco Popular, página 52.

suministro, ni ha establecido un plazo concreto para ello. De hecho, mientras el Grupo ha informado de que “establecerá a medio plazo los procedimientos internos para la evaluación de estos impactos y, en su caso, las medidas oportunas al respecto”<sup>11</sup>, a su vez, ha consensuado internamente el nuevo Modelo de Gestión del Riesgo de la Cadena de Suministro que tiene por objetivos identificar los proveedores que desarrollan una actividad alineada con la estrategia de RC de la compañía y conocer el nivel de riesgo de la cadena de suministros para determinar los sistemas oportunos de mitigación, que incluye las fases de diagnóstico, análisis y supervisión del desempeño de la misma. En concreto, es deseable conocer si los mecanismos y procedimientos que se han de implementar en la fase de supervisión son útiles para establecer sistemas de medición del impacto de la cadena de suministro.

El Banco no aporta información sobre los mecanismos o procedimientos específicos de respeto a los derechos laborales de asociación sindical en todos los países donde opera, más allá de las leyes de cada país. Esto sería deseable dada su presencia en países como China, Rusia, Emiratos Árabes, Turquía y Ucrania, que presentan riesgo extremo de vulneración de derechos laborales, y su cumplimiento puede ser vulnerado en cada uno de ellos.

En este ejercicio no se presentan denuncias sobre discriminación de ningún tipo (raza, edad, género), pero es deseable que la entidad manifieste si tiene procedimientos específicos, para garantizar la igualdad de género en países como Marruecos o Turquía<sup>12</sup>, que presentan altos niveles de discriminación por género; o medidas por el respeto de la diversidad sexual en países como Rusia o Emiratos Árabes, entre otros temas. En lo referente a la normativa medio ambiental, a pesar de no tener sanciones por incumplimiento, es deseable que el Banco aporte información sobre cómo gestiona los activos y la concesión de créditos a iniciativas para que respeten el medio ambiente, así como qué mecanismo para la prevención medio ambiental han activado en países que presentan un índice extremo de exposición y vulnerabilidad al cambio climático (Estados Unidos, Rumania, o Rusia, por ejemplo).

Por otro lado, este año el Grupo por primera vez, ha desarrollado un análisis del entorno en que ha operado el Banco a nivel nacional e internacional, para aportar datos de su contribución en temas sociales y fiscales. Respecto al entorno económico y financiero identifica los siguientes temas: el crecimiento de la economía española y la capacidad de financiación, a pesar de esta última ser inferior al año pasado; la reducción de los salarios, la evolución negativa del IPC y la moderada caída de los créditos a empresas.

Dentro del contexto social, analiza los efectos de la crisis económica, dentro de cuales destaca que los desahucios siguen siendo una preocupación a nivel nacional y ha dañado la imagen del sector financiero, pero que los Bancos con diferentes iniciativas han querido paliar, sin especificar cuáles han sido estas iniciativas.

Los acuerdos internacionales sobre el cuidado del medio ambiente, se prevé que tendrán impacto positivo en las perspectivas de crecimiento y diversificación de la financiación de determinados sectores económicos y conseguir atraer recursos de inversores institucionales a través de los llamados “bonos verdes”, que son títulos de deuda donde el

---

<sup>11</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 151.

<sup>12</sup> Global Gender Gap Index 2014. Ranking. En <http://reports.weforum.org/global-gender-gap-report-2014/rankings/>.

emisor se compromete a que el dinero captado por los inversores se destine a proyectos respetuosos o que mejoren el medio ambiente.

Específicamente en el sector financiero el Banco identifica que las actuales tendencias, provoca una mejora de los ratios de morosidad y en la evolución de la demanda de créditos, en especial en el negocio de PYMES, que son parte central de la actividad de éste. Todo lo cual redundaría en que la entidad ha cerrado un año positivo en aspectos de la gestión realizada: hubo un incremento de la contratación de crédito y un mayor dinamismo comercial, una aceleración y excelente evolución de la venta de inmuebles, buena calidad de márgenes de explotación, más de 2.000 millones en provisiones. Lo cual hace que el Banco afirme que es una entidad solvente. A la vez, destaca el buen resultado obtenido en el AQR (Asset Quality Review), y en el Test de estrés, publicados en octubre de 2014. En este sentido, la entidad "superó el Comprehensive Assessment con un holgado exceso de capital: 3.258 millones de euros en el escenario base con BSOCs. Este resultado afirma, se ha alcanzado sin necesidad de ayudas públicas, lo que sitúa al Banco entre las entidades más solventes de la zona euro, con una fortaleza más que contrastada para superar situaciones económicas muy extremas"<sup>13</sup>.

La creación de valor compartido que la entidad define ante la sociedad se da principalmente por la aportación de la entidad al desarrollo económico y social que genera de manera directa e indirecta su actividad empresarial en las comunidades en las que actúa. Para dar cuenta de esto, en este ejercicio "el Banco ha llevado a cabo un estudio con el objetivo de cuantificar el impacto total generado por su actividad en España, desde un punto de vista económico, tributario, social y ambiental. Para ello, se ha tomado en consideración la actividad desarrollada en el ejercicio 2013"<sup>14</sup>. El Banco define como impacto directo de su actividad la generación de valor económico, distribuido y retenido en miles de euros sobre el sistema en que opera y lo que repercute en sus principales grupos de interés y sociedad. En este ejercicio la entidad considera que ha creado riqueza al aportar a la economía el 0,40% del PIB nacional, por medio de su actividad corporativa; y ha financiado a clientes "de más de 27.000 millones de euros –lo que supuso una contribución al PIB equivalente a un 2,6%—, generando en España casi 620.000 empleos — un 3,6% del total de ocupados"<sup>15</sup>. Respecto al empleo —un tema identificado dentro de su entorno— señala que ha generado empleo directo, indirecto e inducido de 656.000 puestos por medio de la actividad corporativa de Popular y los clientes financiados. Junto a ello, indica que ha fomentado el empleo juvenil, al ser el 60% de las contrataciones desde 2009 en la entidad de jóvenes menores de 30 años; y que apoya el empleo estable, dado que no ha llevado a cabo ningún expediente de regulación de empleo a pesar de la crisis y que ha realizado más de 1.260 contrataciones en los últimos cinco años. Esta valoración se puede considerar sesgada o poco neutral. Pese a reconocer la aportación positiva que toda empresa realiza a la sociedad a través de la generación de riqueza y de provisión en el mercado de bienes y servicios en muchas ocasiones no se contabilizan los costes provocados por las externalidades. En el caso del sector financiero su actuación durante años de expansión económica ha generado graves consecuencias sociales, económicas y medioambientales. Banco Popular en su análisis no hace mención a la actuación del sector financiero en esos años, a su grado de implicación ni a medidas correctoras y compensatorias. Por otro lado, el Banco Popular no hace mención a las ayudas inyectadas desde el Gobierno con dinero que en total se estima que han ascendido a 100.000 millones de euros entre las ayudas directas que el Banco de España cifra en 61.366

---

<sup>13</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 29.

<sup>14</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 52.

<sup>15</sup> Ídem.

millones de euros, a esta cifra hay que sumar 11.183 millones de euros de los EPA (Esquema de protección de activos) y otros 12.000 millones de euros de ayuda a través del banco malo, el Sareb. Parte de este rescate se da por perdido. Tampoco hace mención a la adquisición de activos financieros por el FAAF, y los préstamos del Banco Central Europeo (estimados en 53.080 millones de euros).

A pesar que el Banco aporta información sobre su entorno, tanto en la identificación de temas relevantes como de sus actuaciones al respecto, no aporta información sobre cómo aborda todos los problemas sociales que ha detectado, y en algunos casos sólo los menciona de manera descriptiva. En concreto, algunos de estos temas son: los escándalos en el sector financiero; la desconfianza ciudadana generalizada en la banca; el riesgo de aumento de la exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda; el empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción; la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores básicos como el de la alimentación y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero o que vulneran los derechos humanos.

Asimismo, al igual que el ejercicio anterior existe una serie de riesgos en el entorno del Banco que no se han identificado o no hay evidencias de la gestión de estos temas por parte de la entidad. Pueden citarse: la crisis alimentarias vinculadas a la especulación con commodities —cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008—; la financiación a través del Project Finance y otras fórmulas de crédito o inversión a proyectos y empresas con criterios sociales y medio ambientales —y en especial el impacto de la emisión de gases de efecto invernadero—; las operaciones financieras con deuda pública —a pesar de la venta de la misma durante este ejercicio ha supuesto un aumento de beneficios<sup>16</sup>, por otro lado, puede generar también desestabilización social en países en desarrollo (y también desarrollados). Así, la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo lanzó en enero de 2012 los Principios sobre Promoción de Otorgamiento y Toma Responsables de Préstamos Soberanos, por la “necesidad de que los acreedores y deudores compartan la responsabilidad en prevenir situaciones de deuda insostenibles”.

Banco Popular prácticamente no hace mención a estos riesgos en su memoria o lo hace de manera general, lo que impide un análisis sobre la efectividad de las medidas para mitigar o prevenir a los riesgos a los que la entidad está expuesta.

## **4. Análisis**

### **4.1. Fiscalidad**

Con respecto a la información sobre desempeño económico, para conocer las principales magnitudes de la compañía es necesario acudir al Informe Anual 2014 Banco Popular, y al informe Integrado y a las secciones: Informe de Gestión, Informe Anual de Gobierno Corporativo y Cuentas Anuales Consolidadas; dado que no se aporta mayor información al

---

<sup>16</sup> El Confidencial. 27.08.2014. La venta de deuda pública hace de oro a la banca, con Popular y Sabadell a la cabeza. En <http://goo.gl/gjQ8dw>

respecto en el Informe de Responsabilidad Corporativa que un resumen sobre el valor económico distribuido, sin aporta mayor desglose y profundidad en la información.

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

Este año y como consecuencia de La Ley 10/2014 de 26 de junio, Banco Popular ha depositado en el Banco de España el "Informe bancario anual". La Ley 10/2014 establece en su artículo 87, que las entidades de crédito deben publicar anualmente, como anexo de sus estados financieros auditados, y remitir al Banco de España el denominado "Informe bancario anual". Por su parte, el Banco de España debe mantener disponibles estos informes en su página de internet.

Este informe ofrece, en base consolidada y con detalle por países, la siguiente información:

- Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.
- Volumen de negocio.
- Número de empleados a tiempo completo.
- Resultado bruto antes de impuestos.
- Impuestos sobre el resultado.
- Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

Además, el informe bancario anual debe contener, entre los indicadores clave, el rendimiento de sus activos, que se calculará dividiendo el beneficio neto por el balance total.

En banco recoge en un Anexo de las Cuentas Anuales información de la mayor parte de los países en los que está presente pero no en todos tal y como establece la ley 10/2014, en su artículo 87 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito. Presenta información sobre España, Portugal y EEUU pero no sobre los impuestos pagados a través de sus oficinas de representación o de su sociedad participada en Hong Kong.

Banco Popular declara que " el año 2014 el grupo Banco Popular no ha recibido ayudas públicas que tengan por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria y que sean significativas". Sin embargo podría considerarse ayudas no solamente la inyección directa en el capital, sino también los EPA (esquema de protección de activos) y la compra de activos por parte del SAREB. Según una información de El Confidencial "Bruselas considera que las ayudas públicas vienen porque el precio pagado por Sareb a los bancos por sus activos (el precio de transferencia) es superior al de mercado. Y como ese sobreprecio no lo habrían conseguido vendiendo los activos en el mercado, es ayuda de Estado. Dicho de otra forma, que los descuentos con los que se han traspasado los créditos y los inmuebles deberían haber sido mayores (Bruselas lo cifra en el 72% como media y el 75% para los pisos terminados), lo que habría obligado a más provisiones, más pérdidas y más inyecciones de capital público. En vez de eso, se ha pagado un sobreprecio, lo que ha evitado esas inyecciones, pero el impacto es el mismo. Por eso es una ayuda pública". Se desconoce si Banco Popular ha vendido activos al Sareb o ha hecho uso de EPA.

En el ejercicio 2014, la compañía mantiene las siguientes sociedades domiciliadas en paraísos fiscales de acuerdo con la metodología del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa<sup>17</sup>:

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

En este sentido, tiene presencia a través de sociedades participadas en los siguientes territorios considerados como paraísos fiscales de acuerdo con la metodología empleada por el Observatorio de RSC: Islas Caimán (George Town), y Hong Kong. Además posee oficinas en Luxemburgo. Posee oficinas de representación además, en Emiratos Árabes (Dubái) y Suiza (Ginebra)<sup>18</sup>.

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. En el caso de BPE Finance International LTD ha sido liquidada durante 2014.

Desde que en 2004 la Comisión ejecutiva del Banco, actualmente Comisión Delegada, estableciera la política en relación con los establecimientos off-shore, se mantiene el compromiso de reducir paulatinamente su actividad como paso previo al cese de la misma en aquellos casos en los que fuera viable.

En relación con su política fiscal, se plantea que la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano que informa al Consejo de Administración para las decisiones sobre la creación o adquisición "de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo". Sin embargo, no se da cuenta de los criterios de selección, o procedimientos de evaluación al respecto.

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

El informe de la OCDE de 2009 "*Building Transparent Tax Compliance by Banks*" resalta el papel crítico del sector bancario en el desarrollo de sistemas fiscales transparentes y efectivos.<sup>19</sup> La OCDE sostiene que, el conocimiento sobre el sistema fiscal y su interacción con los clientes, sitúa al sector bancario en una posición de responsabilidad única. El

<sup>17</sup> Según el "Listado de paraísos fiscales del OBRSC", que figura en el apartado Metodología de este informe.

<sup>18</sup> <http://www.bancopopular.es/empresas/negocio-internacional/nuestra-red-internacional>

<sup>19</sup> Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>

informe de la OCDE señala específicamente que los bancos deben ser alentados a ofrecer un grado de transparencia "por encima del mínimo legal requerido". Asimismo, dada la complejidad de los sistemas fiscales de los países en vías de desarrollo, es importante que los bancos que operan en esos países lo hagan de forma transparente y que tengan relaciones constructivas y de colaboración con las autoridades fiscales.

Banco Popular ofrece información acerca de las deducciones por doble imposición en términos globales, sin especificar a qué países afectan dichas deducciones. Es más, reconoce que tiene "créditos fiscales por bases imponibles negativas pendientes de compensación en períodos impositivos futuros, así como por deducciones no aplicadas por insuficiencia de cuota, incluidas las provenientes de Banco Pastor, por importes totales de 75.268 y 173.011 miles de euros respectivamente. En 2014 el Banco se ha acogido a la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios por las plusvalías que se han generado en este mismo periodo, por haberse cumplido los requisitos de reinversión exigidos por la normativa, ya sea a nivel individual, ya sea por aplicación del régimen de consolidación fiscal que establece que la reinversión puede ser efectuada por la propia sociedad que obtuvo el beneficio extraordinario o por cualquier otra perteneciente al grupo fiscal. La deducción por reinversión de beneficios extraordinarios no procederá en el supuesto de transmisiones realizadas entre entidades del grupo fiscal." Sin embargo, no detalla qué entidades son las que son objeto de deducciones o créditos fiscales.

Sí aporta información más específica relativa a la compra del Grupo Banco Pastor, tanto a sus créditos fiscales como a las deducciones inherentes: "Pese a haber finalizado la valoración de los activos y pasivos recibidos en la adquisición de Banco Pastor, todavía no se ha aplicado ninguna deducción fiscal del fondo de comercio al cierre del ejercicio 2013, a la espera de obtener respuesta a la consulta efectuada a la Dirección General de Tributos".

Banco Popular ofrece alguna otra información respecto a cómo afectan las deducciones fiscales a sus cuentas, pero siempre de manera consolidada: "Ya en 2013, al publicarse el citado Real Decreto Ley 6/2013, que suponía una obligación de aportación por una sola vez del 3 por mil de los depósitos mantenidos a 31 de diciembre de 2012 por las entidades adheridas, el Grupo Banco Popular registró contra los resultados de dicho ejercicio la parte correspondiente al primer tramo, equivalente a dos quintas partes de su obligación de aportación (63.988 miles de euros), cuyo importe se vio reducido hasta 6.399 miles de euros al superar las deducciones previstas en la norma por suscripción de títulos emitidos por SAREB en más del 90%, tope máximo de las deducciones".

## **4.2. Medioambiente**

El Banco Popular señala que su modelo de gobierno corporativo se basa en una conducta responsable con el capital natural, mediante un comportamiento eco eficiente y un compromiso con el entorno natural. Este compromiso con la protección y conservación, así como con la prevención de la contaminación se expresa en su Declaración de Política Medio Ambiental, en la cual señala que su actuación se basa en el cumplimiento de la legislación (comunitaria, nacional y local) y los compromisos voluntarios adscritos por el Banco.

El Comité de Medio Ambiente es el responsable de establecer de manera anual los objetivos del área así como de velar por su cumplimiento, ejerciendo una labor de

dinamización y supervisión de la gestión ambiental de las actividades del Banco, que depende directamente del Consejo de Administración a través de su Comisión de Nombres.

Asimismo, la Comisión Delegada del Banco ha acordado que todas las decisiones que se adopten, tanto en el ámbito interno como en las filiales y sociedades participadas, seguirán las directrices de actuación marcadas en el Plan Director Horizonte 2020, del cual depende la Política Medioambiental del Grupo.

A su vez, señala que se consideran los asuntos ambientales en la gestión global a través de “un proceso cíclico de planificación, implantación, revisión y mejora continua de los procedimientos y acciones” también la Política Ambiental, señala que se realizan prácticas ambientales que incluyen<sup>20</sup>:

- 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.

Respecto a los asuntos materiales importantes para el Banco en la gestión medioambiental, se han identificado tres temas de relevancia media y media –baja, tanto para el Banco como para los grupos de interés<sup>21</sup>: gestión medioambiental, oferta comercial con impacto medioambiental positivo, y compromiso con el medio ambiente.

Asimismo, la entidad señala que ha identificado una serie de riesgos diferenciados según su nivel de procedencia en función de si es un riesgo originado a nivel externo (entorno) o interno (actividad financiera o corporativa). Los riesgos del capital natural, cómo ha identificado los asuntos de gestión medioambiental, se refieren a tres aspectos. El primero, a la aparición de nueva regulación en materia medioambiental y el incremento de las demandas medioambientales de los grupos de interés (cambios en el entorno medioambiental); para estos riesgos señala que ha dado respuesta mediante el desarrollo de productos y servicios con especial beneficio ambiental; y ha apoyado el desarrollo de iniciativas de carácter ambiental.

El segundo riesgo, se refiere a las posibles pérdidas derivadas de la inadecuación o fallos de procesos, de personal y sistemas internos o causados por acontecimientos externos (riesgos operacionales). El tercer riesgo identificado, es el posible impacto negativo en la reputación de la Entidad por incumplimiento de normativa, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas, pérdidas derivadas del desarrollo de una acción, ocurrencia de un evento o impacto de la actuación de los grupos de interés (riesgos de reputación). Para ambos riesgos el Banco menciona que ha implementado procedimientos internos de gestión y control relativos a la materialización de estos riesgos<sup>22</sup>. Es deseable que el Banco aporte más información sobre las medidas concretas que ha realizado y los resultados obtenidos de los procedimientos y de gestión que menciona, más allá de los

---

<sup>20</sup> Declaración de Política Ambiental del Banco Popular.

<http://www.grupobancopopular.com/ES/ResponsabilidadCorporativa/DocumentacionRc/Documents/Politica%20Medio%20Ambiente%20GBP.pdf>

<sup>21</sup> Matriz de materialidad Banco Popular 2014. Informe Integrado de Banco Popular 2014. Página 58

<sup>22</sup> Informe Integrado de Banco Popular 2014. Páginas 62 - 63

datos del desempeño medioambiental que informa en el reporte, con el objetivo de poder valorar mejor su desempeño y grado de éxito de estas iniciativas.

Asimismo el Banco considera que posee instrumentos financieros que no sólo buscan el impacto económico sino también efectos sociales y ambientales positivos, tales como: fondos de inversión que toman en consideración criterios sociales, ambientales y de buen gobierno; y financiación de proyectos sociales y de infraestructuras energéticas con impacto social y ambiental positivo.<sup>23</sup> No obstante, es deseable que el Banco aporte mayor información sobre los resultados e indicadores de los procedimientos de control y seguimiento que menciona, así como a qué porcentaje corresponden los proyectos con impacto positivo respecto del total de proyectos financiados y qué ocurre con la financiación a terceros otro tipo de inversiones que no están incluidas en este tipo de productos. Tampoco informa sobre los criterios establecidos.

A la par señala que durante el ejercicio 2014, se han integrado más en profundidad los criterios de inversión socialmente responsable al Plan de pensiones de los empleados del Banco. En este sentido, señalan la inclusión de criterios excluyentes en temas sociales y medioambientales, tales como: “activos o empresas que desempeñen toda, o una parte significativa de su actividad, en sectores armamentísticos, industrias contaminantes, juego o se hayan visto implicados en episodios relacionados con la explotación infantil o con la vulneración de los Derechos Humanos, valorando especialmente la inversión en empresas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas”<sup>24</sup> Estos criterios se aplican al 83% de la cartera del Fondo de pensiones. No obstante no se ha encontrado información sobre criterios valorativos, qué procedimientos desarrolla, si desarrolla acciones de engagement con las empresas en las que invierte.

Asimismo, el Banco informa que durante el ejercicio 2014, ha suscrito una operación conforme a los Principios del Ecuador que supone que la totalidad de los Project Finance formalizados por el área de Banca de Inversión. No obstante, no informa sobre los criterios utilizados en el sistema de control y seguimiento; los plazos y presupuestos asignados para llevar a cabo estas labores, sistemas de auditoria, operaciones analizadas, y resultados del análisis de riesgos. Es deseable que el Banco aporte información sobre si establece los mismos criterios para inversiones de menor cuantía a los cuales están asociados el uso de los Principios de Ecuador. En definitiva la información facilitada sobre cómo identifica los riesgos y qué procedimientos desarrolla para evitar el impacto medioambiental a través de su negocio es anecdótica.

Para hacer frente a los temas relevantes, riesgos identificados, y compromisos, el Banco señala que ha desarrollado un Plan de Ecoeficiencia 2014 – 2020, que se enmarca en la Estrategia de Responsabilidad Corporativa aprobada en Horizonte 2020, y los principios de su Política Ambiental. Este Plan señala que tiene objetivos, acciones e indicadores de seguimiento concretos que afectan exclusivamente a la actividad operativa y de funcionamiento del Banco, principalmente en España pero también de forma puntual a Portugal y Estados Unidos.

El Banco informa que ha activado la totalidad de las acciones establecidas en el Plan para este ejercicio 2014, y ha cumplido con los objetivos, plazos e inversiones previstas para cada una de ellas. Sin embargo, en este ejercicio presenta nuevos indicadores, para los

---

<sup>23</sup> Informe Integrado de Banco Popular 2014. Páginas 70.

<sup>24</sup> Informe Integrado de Banco Popular 2014. Páginas 101.

cuales no siempre se encuentra correlación con la medición del año anterior. Es deseable que el Banco presente los datos de forma que se pueda establecer una comparación con el desempeño de años anteriores.

Por segundo año consecutivo ha compensado la totalidad de las emisiones directas de CO<sub>2</sub> generadas por la actividad del Banco y que el "100% de la electricidad consumida en España procede de energía renovable, ha sido la primera entidad financiera del IBEX 35 en compensar sus emisiones directas en España y es una de las tres entidades financieras españolas con un edificio certificado LEED Oro"<sup>25</sup> Además, señala que el 68% del consumo de electricidad de Portugal, proviene de energías renovables. También en las compras se han implantado criterios de sostenibilidad que ha supuesto un ahorro de las Tn CO<sub>2</sub>, dado que el 100% de la energía eléctrica en España es origen renovable. Es deseable que el Banco pueda aportar información de manera uniforme de los países donde opera, y qué impactos han supuesto los ahorros cuáles son los criterios, costes e inversiones previstas para estos fines.

Para informar sobre el desempeño del Banco respecto al consumo de recursos, la gestión de residuos y las emisiones producidas, sólo se consideran como referencia los datos del consumo de los empleados de España, salvo para el consumo eléctrico que se incorpora a los empleados del Banco Popular Portugal. La suma de ambos países supone el 97% de la plantilla definida para el alcance de los empleados del Grupo. El Banco informa que en total ha consumido un 4% menos de energía, considerando electricidad (98% del consumo de energía) y gas (2%). Asimismo, señalan algunos proyectos e iniciativas que explican la disminución de consumo de manera más bien descriptiva, que no permiten valorar el grado de eficacia de las mismas, tales como: utilización de la totalidad de espacios habilitados en el Edificio Abelas; mejoramiento de los sistemas de iluminación y equipamiento eficiente de oficinas.

El Banco diferencia entre consumo de energía externa e interna. El consumo de energía externa se refiere a los desplazamientos de los empleados, ya sea por trabajo o a su domicilio, y la flota de transporte, sin incluir el uso del servicio de mensajería<sup>26</sup>. Si bien hubo un aumento de traslados por viajes de trabajo, el consumo global de energía externa ha descendido. No se encuentran evidencias de incluir en los cálculos el uso de servicios de mensajerías, junto a una continuidad de indicadores que permitan la comparación de los mismos, dado que "la metodología para este cálculo ha sido modificada para ajustarla lo más posible al consumo de la Entidad"<sup>27</sup>, que permita valorar de forma integral los datos aportados.

La información sobre el consumo de papel, se presenta de forma narrativa destacando diversas iniciativas al respecto durante el año 2014: el 81% del consumo de papel fue reciclado, hubo reducción de gramaje del 100% del papel blanco utilizado, y se han ahorrado 17 millones de sobres. Al respecto es deseable que la información se pueda comparar con el ejercicio anterior. Al respecto, agrega que la impresión centralizada y sensibilización de empleados ha reducido el consumo de papel, sin aportar cantidad de oficinas con este sistema, cantidad de papel reducido con estas iniciativas -efectividad - o número de horas empleadas en la sensibilización.

---

<sup>25</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. página 52.

<sup>26</sup> GRI. Versión 3.0/FSSS Versión Final. Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. Página 5.

<sup>27</sup> Ídem, página 137

Por otro lado, señala que el 100% de compra de papel se realiza bajo criterios responsables, “el 100% del papel de fotocopidora, reciclado y sobres adquiridos por el Banco, cuenta con certificación PEFC, FSC o ECF. Además, el 100% de los sobres comprados son “neutros en carbono” frente al 52% del año anterior”<sup>28</sup>. También señala el aumento de reciclaje.

El total de emisiones directas e indirectas, durante el año 2014, fue de 12.535 toneladas de CO<sub>2</sub>, que significa una reducción de un 24% con respecto al año anterior. Al respecto, la empresa aporta los datos de las emisiones directas e indirectas contemplando sólo los datos de España. En este sentido, no se encuentran evidencias que expliquen la ausencia de datos de Portugal (Gasóleo, y desplazamiento de trabajadores) y Estados Unidos (desplazamiento de trabajadores) en indicadores, donde estos países estaban incluidos en los ejercicios 2012 y 2013.

La información que el Banco aporta respecto al consumo de agua, tóner, plásticos y residuos es más bien descriptiva, puesto que en general – a excepción de agua y residuos – no aporta datos de años anteriores, ni alcance geográfico de los mismos, no se presentan objetivos ni metas deseables, que permitan examinar la eficacia del desempeño del Banco en estos términos.

En lo referente a la dimensión medioambiental externa de la compañía, los datos que aporta siguen en la misma línea de la dimensión interna, es decir son descriptivos, y no permiten medir el impacto de sus actuaciones. En este sentido, el Banco informa que ha realizado acciones de difusión y fomento de iniciativas sostenibles entre los empleados, sin aportar datos sobre cantidad de empleados alcanzados, tipos ni cantidad de las 27 actividades de difusión realizadas mediante el programa de Voluntariado Corporativo dedicadas a temas medioambientales; ni sistemas de seguimiento de las mismas que permitan su replicabilidad o medición del impacto. Asimismo, señala que durante la iniciativa “la hora del Planeta” apagó la iluminación de los edificios del Banco más representativo, sin aportar datos de ahorro de energías generados.

El 69% del volumen de compra, durante el ejercicio 2014, se ha realizado a proveedores significativos que han cumplimentado la información medioambiental dentro del marco de homologación de proveedores. Esta verificación se ha solicitado a todos los nuevos proveedores. Es deseable, que el Banco informe sobre los criterios de selección de compras para aquel porcentaje que no incluye a los proveedores homologados (31%), así como las medidas tomadas para aumentar la compra a proveedores homologados, sistemas de seguimiento, auditorías efectuadas, y procedimientos empleados en las mismas.

El Plan de Ecoeficiencia considera la sensibilización de los empleados en materia medioambiental, para lo cual se ha desarrollado un curso, denominado “El reto de Baldomero”. Este curso contiene cuatro módulos, pero sólo se ha lanzado en diciembre del 2014, el primer módulo con un alcance de 109 personas. No se encuentra información sobre las metas propuestas para la difusión del curso, perfil de los usuarios ni conexión con los objetivos propuestos en los Planes descritos que permitan establecer indicadores de desempeño e impacto del curso.

---

<sup>28</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 138

El Banco informa que va a establecer a medio plazo (ninguno en concreto) los procedimientos para establecer la cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. Por lo cual no tiene datos de los impactos negativos reales o potencias en el medioambiente de su actividad, ni de los proveedores. Es deseable que el Banco aporte información sobre las medidas y plazos de evaluación para dar cuenta de los impactos tanto positivos como negativos de su actividad, o proyectos que financia, o proveedores que forman parte de su cadena de suministro.

Asimismo, informa que el “grupo tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que tanto el agua captada como la vertida se hace a través de la red urbana; y que no emite sustancias destructoras de la capa de ozono, incluidas en los anexos correspondientes del Protocolo de Montreal”<sup>29</sup>.

Los indicadores relativos a la biodiversidad y residuos peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, no son considerados asuntos materiales, para el Banco. Asimismo, informa que no ha recibido reclamaciones por asuntos medioambientales.

Por último, no se han encontrado evidencias de que el Banco haya implementado “procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones”<sup>30</sup> tal como lo sugiere la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

### **4.3. Protección de los derechos humanos**

El Banco informa que es signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y afirma que desarrolla su actividad de forma ética y respetuosa con la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Para ello señala que aplica el principio de observancia de derechos humanos a la totalidad de productos y servicios gestionados; por lo cual no ejerce su actividad en “países donde los Derechos Humanos sean objeto de especial preocupación por riesgo a su vulneración.”<sup>31</sup> No obstante, la presencia de Banco Popular incluye países como China, Emiratos Árabes, México, Rusia entre otros, que presentan riesgos a la vulneración de los derechos humanos, por lo que es deseable que el Banco informe sobre las medidas de observancia en estos países, y los procedimientos de control y seguimiento, puesto que no se ha encontrado evidencia al respecto.

El Grupo considera que el trabajo infantil, el trabajo forzoso, temas de seguridad y los derechos de la población indígena no son relevantes en su análisis de materialidad; y a la par informa “cabe destacar 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”<sup>32</sup>; y constata que no se han producido operaciones susceptibles de ser consideradas episodios de trabajo forzado o no consentido. En este sentido, es deseable que el Banco aporte información específica sobre estas medidas en los países con riesgos de vulneración de trabajo infantil o forzoso tales como China, Brasil, México, entre otros.

<sup>29</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 151

<sup>30</sup> GRI. Versión 3.0/FSSS Versión Final. Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. Página 2

<sup>31</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 105

<sup>32</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 105

Además, menciona que para contribuir al cumplimiento de los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas, ha desarrollado diferentes acciones para erradicar la pobreza y el hambre participando en diferentes programas de microcréditos en África y Latinoamérica, dando impulso a la mejora de salud maternal, reducción de mortalidad infantil, entre otros aspectos. Para dar cuenta de ello, informa sólo de sus actividades de entrega de microcréditos concedidos en el Congo, Guatemala y Paraguay. Sin embargo, es deseable que no sólo aporte información descriptiva de proyectos destacados por ellos mismos, sino que además los resultados obtenidos de estas iniciativas, permitan valorar la contribución a las comunidades y efectividad de sus contribuciones para alcanzar los Objetivos del Desarrollo de Milenio, y en posteriores ediciones su relación con los Objetivos del Desarrollo Sostenible

La empresa informa que ha desarrollado acciones formativas al 2,2% de la plantilla en España (un 1% más que el ejercicio anterior), con un total de 7.834 horas; y que desde el año 2011 hay a disposición de los empleados un vídeo explicativo sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos. No obstante, no se aporta información sobre el perfil de los usuarios y su distribución geográfica, los resultados o impacto de las evaluaciones o acciones formativas, y las actividades destinadas a aumentar el número de usuarios tanto de las acciones formativas como de quienes han accedido al vídeo.

La única categoría profesional que se identifica en materia de formación en derechos humanos es el personal de seguridad, señalando que el 100% "tiene formación en aquellos aspectos de los Derechos Humanos que resultan de especial interés en el desempeño de sus labores"<sup>33</sup>. Es deseable, que el Banco aporte información sobre las políticas garantistas de los derechos humanos en materia de seguridad en sus contratos relativos a este personal, y los resultados de las evaluaciones de las mismas.

A pesar que el Banco señala que ha priorizado la resolución de aquellas quejas o reclamaciones de carácter social, no se encuentran evidencias o información respecto a la resolución y formas de evitar las denuncias y multas de organismos públicos, respecto a la información de viviendas protegidas.

Al respecto, se han encontrado evidencias públicas que desde la Consejería de Fomento y Vivienda, hubo una sanción de 5,82 millones de euros por no cumplir con su obligación social en Andalucía, de ofrecer 97 viviendas protegidas a los registros municipales de demandantes.<sup>34</sup> Asimismo, el Ayuntamiento de Girona, tras decidir "multar bancos y grandes empresas que tuvieran pisos vacíos y que no les cedían a alquiler social. Según estipula la ley, serán inmuebles que lleven más de dos años que están cerrados", por lo que decidió enviar una multa coercitiva al Banco de 43.200 euros por tener pisos vacíos, y no haber cooperado en la entrega de información de estos inmuebles.<sup>35</sup> En este sentido, los desahucios y temas asociados, continúan siendo temas de controversia sensible para el país y el sector. Por lo que es deseable que el Banco de cuenta de las denuncias,

---

<sup>33</sup> Informe integrado Banco Popular 2014, página 122

<sup>34</sup> Ver más información en las siguientes noticias: "Andalucía multa con 5,82 millones al Banco Popular por no ofrecer sus viviendas protegidas" <http://www.rtve.es/noticias/20141124/andalucia-multa-582-millones-banco-popular-no-ofrecer-viviendas-protegidas/1053680.shtml>. O bien en La Junta sanciona al Banco Popular con 5,82 millones por 'ocultar' sus VPO. <http://www.elmundo.es/andalucia/2014/11/24/5472eb7c22601dee7a8b456e.html>. O bien, Andalucía sanciona con 5,82 millones al Banco Popular <http://www.europapress.es/andalucia/sevilla-00357/noticia-junta-sanciona-582-millones-banco-popular-no-ofrecer-vpo-registros-demandantes-20141124091039.html>

<sup>35</sup> [Girona multa al Banco Popular con 43.200 euros por tener pisos vacíos.](#)

mecanismos de resolución y cómo se han adoptado medidas para evitar su recurrencia; los mecanismos de reparación o remedio de los temas sociales de interés común y sensibles a la sociedad; y mecanismos de remedio para estos temas de derechos humanos tal como se han planteado los Principios Rectores para las Empresas y Derechos Humanos, de las Naciones Unidas del año 2011.

El Banco asume como responsabilidad la aplicación de criterios de sostenibilidad y de los valores corporativos a la cadena de suministro, para ello el Código de Conducta de Proveedores tiene como objeto garantizar que éstos actúen respetando el Pacto Mundial, y cumplan as leyes y reglamentos que regulen la actividad de los mismos. En este sentido, señala que el “Grupo Banco Popular dará preferencia a aquellos proveedores que demuestren su compromiso con los principios del presente Código mediante la aceptación de su cumplimiento como requisito del contrato y reservándose el derecho de rescindir la relación contractual con aquellos proveedores que de forma sistemática lo incumplan”<sup>36</sup> Si bien, el Banco informa que se reserva el derecho de supervisar a los proveedores para verificar su cumplimiento, por otra parte informa que no tiene información disponible de la evaluación a los proveedores sobre los impactos negativos significativos en materia de derechos humanos y medidas adoptadas, y “el Grupo establecerá a medio plazo los procedimientos internos para la evaluación de estos impactos y, en su caso, las medidas oportunas al respecto”<sup>37</sup> .

Es de esperar que el modelo de Gestión del riesgo de la Cadena de Suministro, consensado durante este ejercicio que tiene como objetivo la “gestión de la cadena de suministro en base a la clasificación de los proveedores por su perfil de riesgo, atendiendo a criterios económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno”<sup>38</sup> sea efectivo para diagnosticar, analizar y supervisar a los proveedores, tal como se plantean sus fases de ejecución. Con este modelo el Grupo busca establecer vínculos más estables con los proveedores, alinear su comportamiento a la estrategia de responsabilidad corporativa del grupo y establecer sistemas de mitigación oportunos de acuerdo a los niveles de riesgos detectados. Se espera que a fines del año 2015 se hayan catalogado por nivel de riesgo, al menos al 65% de los proveedores significativos.

Actualmente, a los proveedores se les evalúa mediante un sistema de homologación que comprende una ficha de evaluación que se ha actualizado durante este ejercicio. Esta ficha contempla los aspectos económicos, de gestión, información de su desempeño social, ambiental y de buen gobierno, así como la aceptación del Código de Conducta por parte de los proveedores. Al respecto - como se ha descrito - la Oficina de Compras ha solicitado la cumplimentación de la ficha al total de los nuevos proveedores (194) y que el 69% de la facturación del Grupo proviene de los proveedores homologados con criterios ASG basados en la ficha. Asimismo informa “que, durante este ejercicio, no se ha cancelado ningún contrato ni rechazado a ningún proveedor debido al incumplimiento de alguna de las pautas que se exigen en la citada Ficha de Evaluación o en el Código de Conducta”<sup>39</sup> . Es deseable, que el Banco aporte información sobre qué aspectos ha modificado de la ficha de evaluación y sus razones y el plan de acción para aumentar el número de proveedores homologados, que permitan evaluar el grado de éxito de las acciones realizadas en estas materias, que explique si el procedimiento se limita a un mero cuestionario, que aspectos

---

<sup>36</sup> Código de Conducta de Proveedores. Grupo Banco Popular. Página 6.

<sup>37</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 150 - 151

<sup>38</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 108

<sup>39</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 107

concretos aborda éste, qué mecanismos de supervisión y seguimiento existen, cómo la empresa se cercena de su cumplimiento, entre otros aspectos .

Respecto a la diversidad funcional o discapacitados, el Banco informa que promueve la contratación de productos y servicios a Centros Especiales de Empleo cuyo personal en su mayoría son personas con discapacidad certificada, dado su compromiso con la integración sociolaboral de las personas con discapacidad. A la vez, indica que ha realizado diversas iniciativas dirigidas a la contratación directa de personas con discapacidad, señalando la continuidad del “Convenio Inserta” y la publicación de ofertas en web dirigidas a personas con discapacidad. Sin embargo, no se aportan datos cuantitativos sobre la cantidad de empleados con discapacidad, ni categorías profesionales a los cuales pertenecen. Es deseable que la compañía pueda aportar más información que permita valorar la situación en materia de no-discriminación y la efectividad de las medidas adoptadas en este ámbito.

El Banco indica que lleva a cabo su actividad de forma responsable y comprometida con el entorno social y ambiental. A raíz de lo cual, señala que desde el ejercicio anterior el Banco se ha adherido a los Principios del Ecuador, que utiliza para realizar una evaluación de riesgo más exhaustiva a las operaciones de financiación de mayor importe. Estas operaciones están a cargo de los profesionales del área de Banca de Inversión y Riesgos, que aportan información al Comité de Riesgos, órgano responsable de la decisión de financiación de acuerdo a la información aportada. En este ejercicio señalan que se ha suscrito una operación, “lo que supone el 100% de los Project Finance formalizados en el ejercicio por el área de Banca de Inversión”<sup>40</sup>.

A la par informa que se ha realizado una acción formativa a los responsables del desarrollo de los Principios, dentro del Plan Transversal de Formación RC 2014 – 2017, con el objetivo “de avanzar en el proceso de evaluación y gestión del riesgo, así como informar de las novedades de los principios y la publicación de su tercera versión”<sup>41</sup>. Sin embargo, el Banco no aporta información sobre los montos a los que se refiere con “mayor importe”, la cantidad de proyectos denegados por estos procedimientos, el porcentaje de proyectos evaluados por los Principios del Ecuador de su cartera total, perfil de los usuarios y población beneficiaria de los proyectos, entre otros, que permitan valorar el desempeño del Grupo en este ámbito. Así como tampoco informa sobre el impacto en el desempeño del Banco de la capacitación realizada, perfil y cargo de los capacitados, que permitan valorar esta actividad.

Es deseable que el Banco informe sobre los criterios de selección de proyectos en los que invierte, más allá de los proyectos que son evaluados mediante los Principios del Ecuador, dado que hay denuncias de otorgar crédito a empresas de armamento y fondos de inversión con acciones y bonos armados<sup>42</sup>, que pueden tener efectos no deseados sobre los derechos humanos, a nivel global y en las comunidades donde opera.

Al referirse a la Inversión Socialmente Responsable, se refiere a varios fondos de inversión que tienen un carácter social y/o ambiental, pero sólo en el Fondo de Pensiones de los empleados de Banco Popular Español, Targobank y bancopopular –e, ha señalado de manera explícita que ha incluido criterios y valoración más exigentes; ya que se excluyen aquellos fondos que se vean implicados en eventos relacionados con la explotación infantil

---

<sup>40</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 100

<sup>41</sup> Ídem

<sup>42</sup> [Banca Armada](#). Banco Popular.

o la vulneración de los derechos humanos, valorando especialmente a las empresas firmantes del Pacto Mundial. No obstante no menciona los procedimientos implementados para la selección de empresas, qué sistemas de información utiliza, cómo se establece la relación en su caso de los comités éticos y la gestora, si realiza algún tipo de seguimiento y mantiene diálogo con las empresas en las que invierte...Asimismo, sólo en uno de los productos con especial beneficio social, el Pioneer Funds - Global Ecology, que está a disposición de los clientes en las sucursales de bancopopular-e, tras la fusión con el negocio minorista de Citibank en España, tiene de manera explícita el criterio de exclusión por vulneración de los derechos humanos. Sería deseable conocer si los criterios de respetar los derechos humanos, así como la prevención de impactos sociales y medioambientales negativos son transversales a la gestión de riesgos de los clientes en la totalidad de productos y servicios del banco ofertada, más allá de los productos específicos de especial beneficio social y ambiental descritos en su informe.

Por último, no se encuentran evidencias sobre los órganos de gobierno, que realicen el principio de observancia, ni sus procesos de evaluación y seguimiento de las diversas actuaciones en la materia, en especial en los países vulnerables en derechos humanos donde posee oficinas de representación como se ha señalado. Asimismo, no se encuentra información sobre los responsables de los informes de progreso que efectúa sobre la implantación de los principios del Pacto Mundial. A la par, no aporta información o mención explícita sobre cómo ejerce la debida diligencia para evitar el uso de sus bienes y servicios en casos de complicidad con violación de los DDHH, de acuerdo con los principios rectores de Naciones Unidas para Empresas y Derechos Humanos. Es deseable que el Banco aporte información sobre los criterios, procedimientos, evaluaciones realizadas, cantidad de proyectos presentados, así como resultados de los mismos en términos de conocer cuántos proyectos han sido aprobados o rechazados por estos conceptos, y montos asociados. Tampoco presenta datos objetivos de resultados derivados de procesos de evaluación en materia de Derechos Humanos y medioambiente.

Por último, este año no se encuentran denuncias de organizaciones civiles respecto a su participación en financiación de proyectos ligados a la industria armamentística como en años anteriores. No obstante, como se ha mencionado si bien desde el año 2013, está adherido a los Principios del Ecuador, estos se aplican a la valoración de riesgos de proyectos de mayor importe, por lo que es deseable que el Banco explicita los criterios de selección de proyectos menores a estas cuantías, puesto que no se evidencia criterios uniformes respecto a la aplicación de debida diligencia de los derechos humanos y empresas.

#### **4.4. Protección de los derechos de los trabajadores**

Durante este ejercicio, 15.321 personas pertenecen a las entidades financieras del Grupo, que concentran el 97% del capital humano, una cifra menor respecto al año anterior (16.027 empleados), que trabaja el 100% a jornada completa y el 98% cuenta con contrato indefinido.

A pesar de esta disminución en la plantilla, el Banco afirma que tiene un compromiso con la preservación del empleo, y que la reducción de la plantilla corresponde a jubilaciones, pre jubilaciones y transferencia de empleados por las operaciones corporativas realizadas. A lo cual, agrega que es una de las entidades financieras que no ha llevado a cabo un

expediente de regulación de empleo, a pesar de la crisis financiera y de integrar al Banco Pastor y parte de la plantilla de Citibank España.

El Banco informa sobre datos de empleados de España y del Grupo. Al realizar esta división, señala que el número de empleados de España aumenta de 13.501 a 13.884, puesto que no sólo considera a los 13.204 empleados de las entidades financieras de España, sino también a los 624 empleados de Targobanck y los 56 empleados de bancopopular –e, dado que todos ellos son gestionados bajo el mismo sistema de Recursos Humanos. Para hablar de los empleados del Grupo, se consideran a los empleados procedentes de entidades financieras del Grupo en los países de Portugal (1.299) y Estados Unidos (418). Por lo que el total de empleados del Grupo asciende a 15.601. También señala que el resto de las sociedades del Grupo no se consideran, puesto que están regidas por convenios heterogéneos lo que dificulta la comparabilidad de las cifras con las entidades financieras, donde está concentrada la mayoría del capital humano. Es deseable que el Banco aporte información sobre el impacto de estas diferencias y posibles procedimientos para subsanar estos indicadores para dar cuenta de todo el personal del Grupo.

Respecto a la igualdad de oportunidades y discriminación, el Grupo señala “la oficina de Selección ejerce sus funciones en base a un modelo de selección por competencias con el máximo respeto al principio de no discriminación e igualdad de oportunidades”<sup>43</sup> Asimismo, informa que no ha sido objeto de ningún incidente que haya supuesto discriminación.

En el Grupo la presencia de mujeres no ha variado significativamente en este año (37,5%) respecto al ejercicio anterior (37,2%) del total de empleados (15.601). Por otro lado, el 37,32% de los contratos indefinidos y el 45,45% de contratos temporales son de mujeres. Otros datos relevantes son la distribución por género de las categorías profesionales, puesto que la presencia de la mujer disminuye a medida que aumenta la responsabilidad: administrativos (37,33%); técnicos (42,28%); y directivos (18,29%). A pesar que en nivel técnico supera el 40%, de presencia femenina, a nivel directivo, no alcanza al 19%<sup>44</sup>.

Durante este ejercicio, 600 empleados han realizado de forma voluntaria el curso “Sensibilizando en Igualdad”, que está incluido dentro de la “Formación en materia de Igualdad” que se encuentra en el Portal del Empleado dentro del espacio Concilia. No obstante, no se encuentra información sobre el perfil de los empleados formados, y las acciones adoptadas para la difusión del mismo, así como las evaluaciones realizadas que permitan valorar la eficacia del curso para estos fines.

El Grupo ha pasado a ser parte de las empresas colaboradoras con FEDEPE (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias); y ha dado su apoyo para la celebración de la cuarta edición del “Proyecto Evolucion: Alto rendimiento femenino en entornos laborales saludables y eficientes”. Al respecto, el Banco señala que ha incrementado hasta llegar al 20% de presencia de la mujer en el Consejo de Administración y ha nombrado – durante este ejercicio también - a la primera mujer miembro del Comité de Dirección, lo que supone el 8% del mismo. A su vez, señala que el Banco Popular ha sido reconocido por el Grupo PR Noticias con su premio Onda por favorecer políticas de visibilidad de la mujer. Sin embargo, la Ley de Igualdad promueve la

---

<sup>43</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 111

<sup>44</sup> Los porcentajes están contruoidos a partir de los datos del cuadro *Distribución de los empleados en el Grupo por categoría profesional, edad y sexo – 2014*. Informe Integrado Banco Popular 2014, página 112

presencia del 40% de mujeres en Consejos de Administración, y no se encuentra evidencias de políticas y medidas específicas que promuevan el aumento de la presencia de la mujer en cargos de responsabilidad.

El Banco señala que desde el año 2008, se firmó el Plan de Igualdad, que contempla 52 iniciativas, de las cuales 20 son “medidas de acción positiva en forma de declaración de intenciones, cuyo objetivo es seguir impulsando la igualdad en materia de selección, formación, promoción y retribución; y 32 medidas de conciliación, que forman parte del Plan Concilia fórmula de apoyo para la consolidación de las políticas de igualdad, divididas en tres bloques: flexibilidad, bienestar y familia.”<sup>45</sup> Este Plan está a cargo de la Comisión de Igualdad, que se ha reunido 6 veces durante el ejercicio 2014, cuyo objetivo es analizar las medidas y hacer un diagnóstico. Es deseable que el Banco aporte información sobre los resultados de las acciones realizadas para examinar la eficacia de las medidas y logro de objetivos.

Por otra parte afirma que ha obtenido la prórroga por otros 3 años más, del sello de “Igualdad en la Empresa” certificado que el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad le otorga desde el año 2010, por las políticas de igualdad de trato y oportunidades aplicadas al Banco. Sin embargo, no se aporta información sobre los objetivos de este plan, indicadores, resultados obtenidos, medidas de mejora y seguimiento que permitan evaluar el éxito de estas medidas, ni a quien reporta en la Alta Dirección.

Sobre la política de gestión de recursos humanos, el Banco informa que durante el ejercicio 2014, se ha dado comienzo al proyecto “Evolución del Modelo de Gestión de RRHH” con el objetivo de revisar las herramientas y políticas del área. Para lo cual describe las 3 fases y objetivo que tiene: revisión y normalización del Mapa de Puestos; revisión y cambio en el Sistema de Gestión por Competencias; y la modificación de determinados elementos del Sistema Retributivo. La fase de análisis y diagnóstico se extenderá hasta fines del mes de abril del año 2015, y se espera la implementación de las nuevas herramientas y modelos en primer semestre del año 2016. No se evidencia información sobre los motivos para realizar esta revisión, los objetivos planteados, responsables, plazos que permitan dar seguimiento a la implementación del modelo.

Para la gestión de personas, la herramienta por excelencia es la entrevista a los empleados, informando que se han realizado al 39% de la plantilla de España; y que se han realizado evaluaciones de desempeño al 60% de la misma (un 17% más que el ejercicio anterior); y que del total de evaluaciones realizadas, el 61,11% fueron realizadas a mujeres, considerando todas las categorías profesionales. No se aportan datos sobre los resultados obtenidos, medidas adoptadas, objetivos planteados, ni el alcance en otros países del Grupo, lo cual es deseable para comprender el alcance de estos resultados.

El Banco informa que la promoción se sustenta en criterios de carácter profesional, el mérito, la capacidad mostrada de cada empleado, la formación continua y la experiencia del trabajo en equipo, entre otros aspectos, y que la mayoría de los directos han sido empleados que han desarrollado su carrera profesional dentro del Grupo. Al respecto, señalan que del total de ascensos realizados, el 43,64% corresponden a mujeres; y que todos los directivos de España, durante el ejercicio 2014, son de origen local; así como en el

---

<sup>45</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 117

Banco Popular Portugal también el máximo ejecutivo es local –portugués - y en el caso de Totalbank, éste es español.

Otras políticas de promoción, es que las personas internas tienen preferencia frente a los externos en las nuevas vacantes, los empleados identificados y calificados con alto potencial son segmentado y se da seguimiento en su carrera; y existe desde el año 2011, el “Programa Impulsando Talento” que potencia la creación de una cantera de futuros directivos, provenientes de recién egresados destacados, para que inicien una carrera en el Banco. No se aporta información sobre el grado de satisfacción de estas políticas dentro de los empleados, así como el porcentaje de directos que pertenecen a estos programas, para examinar la eficacia de estos programas.

La diversidad, afirma la compañía se considera un valor fundamental, por ello informa que continúa con el programa “Somos Diversidad” para lo cual “se han definido 4 líneas de actuación: igualdad de género, apoyo a la discapacidad, distintas generaciones y diversas nacionalidades”<sup>46</sup>. A la par, pertenece a la iniciativa europea “Charter de la Diversidad”, que promueve el compromiso de las organizaciones con los principios de inclusión de la diversidad y la antidiscriminación. Sin embargo, “Distribución de empleados en el Grupo con nacionalidad distinta a la local por región, categoría profesional, edad y sexo”<sup>47</sup> es baja en los 3 países del Grupo: España, Portugal y Estados Unidos, siendo un 0,46% para hombres y del 0,96% en las mujeres, y no se aportan datos sobre cómo se manejan las distintas generaciones, ni las acciones para aumentar la diversidad en la plantilla, ni objetivos planteados en esta materia que permita evaluar el cumplimiento de estas iniciativas por parte del Banco.

La política de retribuciones de los empleados en España se basa en el concepto de compensación total. Las características de las remuneraciones son: contribución fija, variable, flexible, complemento por movilidad, beneficios, desarrollo de carrera y cuidado del entorno. Los salarios base de cada categoría están regulados por Convenios Colectivos, “siendo idénticos para hombres y mujeres tanto en la categoría de técnicos como de administrativos, de modo que no existe ninguna discriminación salarial por razón de sexo”<sup>48</sup>. Sin embargo, las diferencias que se evidencia entre hombres y mujeres en cada categoría profesional se relaciona con el tiempo de permanencia – antigüedad en el cargo – por tanto a los complementos y no al salario base, que es igual por cada categoría. Los datos aportados son del Grupo, (España, Portugal y Estados Unidos) y las diferencias por categoría y país varían entre 78% y 102%; así como los años de diferencia entre categoría profesional: técnicos (5), administrativos y directivos (2 años cada categoría de diferencia entre hombres y mujeres). Se puede observar en este sentido que del total 528 directivos mayores de 50 años, quienes pueden tener una cierta trayectoria, las mujeres representan el 4,7% de este grupo. Es deseable que el banco pueda aportar información sobre medidas que permitan reducir las diferencias encontradas en los complementos que se dan entre hombres y mujeres, a fin de lograr un equilibrio real de remuneraciones en una misma categoría para ambos sexos.

Respecto al “Plan de Retribución Flexible” que se implementó en el año 2011, actualmente se han adherido más del 24,3% de los empleados, lo que supone un aumento respecto del ejercicio anterior. No obstante, se describe de forma genérica, sin aportar Información cuantitativa que permita conocer qué grado de satisfacción existe de esta medida entre los

---

<sup>46</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 116.

<sup>47</sup> Ídem

<sup>48</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 118

empleados, ni objetivos planteados, o posibles ventajas asociadas. Respecto a su Plan Concilia, señala que ha invertido 3,3 millones de euros, y aporta una lista de las principales medidas e indica que ha tramitado 5.614 peticiones al respecto en este ejercicio. Sin embargo, no se aporta información sobre perfil de usuarios, grado de satisfacción con las medidas adoptadas, y alcance geográfico de este Plan que permitan valorar la efectividad del mismo.

La formación de los empleados del Banco se menciona como un aspecto clave del desarrollo profesional de los empleados, en las cuales se invirtió 2,07 millones de euros. Además, informa que ha recibido una subvención del sector público, por la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, de 1,77 millones de euros, frente a los 1,57 millones del año anterior, habiendo dispuesto hasta diciembre de 0,81 millones de euros en concepto de ayudas para formación. A la par informa sobre la distribución de horas de formación de empleados en España por categoría profesional y sexo, pero no aporta información que explique las diferencias entre las categorías profesionales, género, comparación de un año a otro, ni porque no se consideran los otros países del Grupo que permita examinar los impactos en el desarrollo profesional de los empleados.

Los canales de comunicación que el Grupo tiene con los empleados son: Canal Popular, Intranet, Portal del Empleado, Buzón del Empleado y la comunicación bidireccional dentro de los equipos. Si bien realiza una breve descripción del tipo de información que entrega por estos medios, no aporta información sobre número de empleados que utilizan estos canales, grados de satisfacción con los mismos, alcance geográfico o temas relevantes para los empleados que puedan surgir del diálogo bidireccional que menciona.

Respecto a los derechos laborales, el Grupo informa que “la libertad de asociación y afiliación es un derecho de cada persona. Grupo Banco Popular, consciente del respeto que debe a sus empleados, facilita los elementos necesarios para que puedan ejercer sus derechos como tales en todos los países en los que opera”<sup>49</sup>. Es deseable – como se ha comentado – que el Banco aporte información sobre las medidas que adopta en países con alto riesgo de vulneración de los derechos laborales.

El Convenio Colectivo de Banca, se aplica al 99,73% de la plantilla, a excepción de la Alta Dirección. Las relaciones entre la Dirección del Grupo y la representación sindical se realizan mediante la Oficina de Relaciones Sindicales, con 677 representantes sindicales, incluidos los del Banco Pastor, en España y 3 en Portugal. Al igual que el ejercicio anterior, se informa que en Estados Unidos, no existe estructura sindical organizada, aunque los empleados son libres de hacerlo, y señala que el tamaño de la organización facilita la participación e información de sus empleados. No se aporta información sobre la cantidad de reuniones celebradas, acuerdos alcanzados, o razones que permitan entender por qué los empleados de Estados Unidos, no se ha organizado en sindicatos.

Respecto a la seguridad y salud de los empleados, el Banco informa que el Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS) está de acuerdo a la normativa vigente, y el 99,73% de la plantilla española se encuentra representada, y que durante este ejercicio se ha incorporado un integrante del Banco Pastor y un delegado de Targobank. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se encarga de vigilar la salud y seguridad de los trabajadores, y desde el año 2013 se aprobó el Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2013-2018, en el cual se creó un Manual de Gestión de la Prevención que se otorga a cada

---

<sup>49</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 124

nuevo empleado. Al respecto no se aporta información sobre las reuniones celebradas, acuerdos adoptados ni objetivos planteados que permitan valorar el desempeño de estas iniciativas.

Asimismo, se informa que durante el presente ejercicio se continuó con la tarea de implementar los distintos equipos de emergencia y evacuación de los edificios, con su formación correspondiente, y los preceptivos simulacros de evacuación; además, se realizaron 150 evaluaciones de riesgo y cuyos resultados se difunden a través del Portal del Empleado. No se aporta información sobre la cantidad de manuales entregados, o de simulacros realizados, la cobertura o alcance de la implementación realizada, ni la cantidad de personas formadas, ni los resultados de las evaluaciones realizadas que permitan examinar los logros y/o avances en la implementación del Plan de Prevención de Riesgos, ni objetivos del mismo, para valorar su efectiva implementación.

Por otra parte, se informa que dentro del Plan de Formación en Prevención de Riesgos Laborales se han realizado diferentes tipos de cursos, alcanzando a 803 empleados durante el ejercicio 2014; y que además, existe una cápsula on-line incluida en el Portal de Formación, que ha sido realizada por 144 empleados. Es deseable conocer el perfil de los empleados, evaluaciones efectuadas, y zonas geográficas para evaluar el alcance y efectividad de los programas.

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

Por último, el Banco sólo aporta indicadores cuantitativos de reconocimientos médicos realizados, empleados con derecho a permiso parental, accidentes de trabajo, volumen y tipología de absentismo (índice de accidentes, días perdidos, absentismo, otros). Cabe señalar que sólo en los índices de reconocimientos médicos aporta datos de años anteriores, los demás sólo aportan cantidad neta de empleados, y tampoco aporta razones de los datos aportados, ni sobre la ausencia de información de Portugal y Estados Unidos.

#### **4.5. Impacto en la comunidad**

Respecto a la dimensión social del Banco, se considera que la labor de la inversión social “pasa por contribuir al desarrollo de proyectos viables en su funcionamiento económico y técnico, encaminados a reparar el tejido empresarial y a facilitar el acceso a la educación a aquellas personas que no puedan hacerlo por falta de recursos, ya que serán ellos quienes recojan el testigo del desarrollo económico futuro”<sup>50</sup> Para llevar a cabo la inversión social, señala que opera de acuerdo al principio de no promover ninguna iniciativa pero ayudar a quienes las promueven, para lo cual apoya a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro de reconocido prestigio en los ámbitos locales de los beneficiarios. Su acción social en su mayoría se efectúa donde el Banco ejerce su actividad, pero también “donde la ayuda al desarrollo resulta más necesaria, al margen de la existencia de relaciones comerciales con el territorio beneficiado”<sup>51</sup>.

---

<sup>50</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 127

<sup>51</sup> Ídem

En este sentido, indica que ha invertido 8,5 millones de euros, en tres ejes de trabajo: acceso a educación de calidad, promoción del progreso cultural y socioasistencial, y la integración de personas con discapacidad. Sobre estas aportaciones, menciona que ha cambiado el cálculo de la inversión social, para reflejar la totalidad de la aportación del Grupo a la sociedad incorporando lo que se denomina Valor económico Distribuido para la Sociedad<sup>52</sup>; y para el año 2013 se han recalculado los datos como consecuencia de la entrada en vigor de la NIIF 11.

Otro eje social es la bancarización de grupos vulnerables. Por un lado, en terceros países lo aborda mediante la entrega de microcréditos a colectivos con riesgos de exclusión en el extranjero, pero no informa de los perfiles y cantidad de personas alcanzadas, ni las evaluaciones de impacto en el desarrollo de las comunidades, ni si los objetivos están alineados con los objetivos de los países de destino. Por otro lado, la bancarización de colectivos con dificultades de acceso mediante la mantención de sucursales en zonas de baja densidad poblacional en España para evitar los posibles impactos negativos derivados del cierre de sucursales en estas comunidades, lo cual supone el 26% del total de las mismas a nivel nacional. No obstante no se aporta información sobre la distribución geográfica, perfil de la población destinataria, y los posibles impactos negativos, así como volumen de negocio o inversión que implica para el Banco, que permita valorar sus acciones.

Por otra parte menciona, programas específicos para bancarizar a jóvenes (entre 8 y 28 años denominado CLUB POP) y personas mayores de 50 años (programa SENIOR), pero sin entregar una descripción del perfil socioeconómico, niveles de satisfacción o niveles de deuda, que permitan valorar la actuación del Grupo con estos clientes.

La atención de las necesidades del colectivo de extranjeros, también se considera dentro de los proyectos de bancarización. Al final del año 2014, el Grupo cuenta con más de 980.000 clientes de otros países que generan un volumen de negocio anual superior a los 5.405 millones de euros, mediante el "Programa Trabex". Este programa introduce a los extranjeros al sistema bancario español y facilita la conexión con los países de origen, a través del envío de remesas con condiciones preferentes si se abre cuenta corriente con algunos de los Bancos con los que el Grupo tiene acuerdos.

El Grupo tiene su mayor cuota de penetración en el segmento de las PYMES, alcanzando un 22% en España. En este sentido, ha mantenido el liderazgo en la financiación de fondos ICO, por tercer año consecutivo. Ha desarrollado 4 convenios, donde ha beneficiado a más de 40.000 empresas, lo que supone un 3,4% del total de empresas clientes del Grupo, con un importe de casi 4.500 millones de euros, 1.415 millones más que el año 2013. Dentro de los convenios destaca dos que financian inversiones en sectores considerados sostenibles, por contribuir a la sociedad o el medio ambiente. Al respecto es deseable que el Banco aporte el impacto o volumen de negocio que significa; así como información sobre cuáles son los proyectos, destinatarios, zonas geográficas e impactos o resultados de estos convenios.

Asimismo, informa de un cambio en el perfil de los destinatarios, dado que se ha desinvertido en el sector inmobiliario, y hay un auge del sector agroalimentario y agropecuario. Lo cual ha motivado que durante este ejercicio, se hayan firmado 50 nuevos acuerdos de colaboración con asociaciones, organizaciones y cooperativas distribuidas a lo

---

<sup>52</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 51

largo de la geografía española; y se ha creado una línea de financiación específica dotada con 50 millones de euros, que se consumió en su totalidad gracias a un acuerdo que se firmó con el Banco Europeo de Inversiones. Es deseable que el Banco aporte información sobre las zonas geográficas alcanzadas, perfil de los usuarios, y tipo de proyectos financiados, para valorar su aporte a la seguridad e independencia alimentaria de la población nacional, así como procedimientos para prevenir la especulación de los precios de los alimentos, como commodities, y pueda cumplir con la reforma la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID), de la Unión Europea.<sup>53</sup>

El Banco informa que ha ayudado a las empresas en sus procesos de internacionalización, y para ello describe de forma general algunos acuerdos de colaboración con el Banco Europeo de Inversiones, Banco Central Europeo<sup>54</sup>, la Fundación Accenture, o Fundación Barrié de la Maza, entre otros. Es deseable que el Banco aporte mayor información sobre perfil de los beneficiarios, evaluaciones de impacto en los terceros países de la internacionalización, criterios de entrega de los créditos a usuarios finales, entre otros aspectos que permitan evaluar el impacto de estos procesos.

El Grupo informa que ha gestionado fondos de inversión considerando criterios de carácter social y medioambiental, pero sólo describe de forma narrativa 4 fondos de Inversión Socialmente Responsable sin aportar información que permita conocer el volumen de negocio, el impacto en la gestión de activos, perfil de los beneficiarios, rentabilidad, que permitan valorar el desempeño de los fondos e impacto en la certera de inversión.

Ante la situación hipotecaria, el Grupo señala que continúa ofreciendo a sus clientes diferentes soluciones alternativas a clientes con primeras viviendas hipotecadas que estén en situación de incapacidad de pago transitoria de sus obligaciones, y que en casos de inevitable reclamación judicial el Banco no ha procedido al desalojo forzoso "de ninguna familia cuya vivienda habitual se hubiera adjudicado en un procedimiento de ejecución hipotecaria, alcanzando siempre acuerdos puntuales con sus ocupantes"<sup>55</sup>.

No obstante, durante el ejercicio 2014, ADICAE consigue que Banco Popular sea condenado a anular 54 cláusulas suelo en una demanda colectiva y devuelva las cantidades indebidamente cobradas desde la efectividad de la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid del 26 de julio de 2013<sup>56</sup>. En este sentido, siguen las demandas de clientes por las cláusulas de suelo abusivas<sup>57</sup> Pero no se encuentra evidencias sobre estos asuntos, por lo que es deseable que el Banco aporte información sobre la existencia de políticas, medidas o procedimientos realizados para rectificar estos asuntos, y las medidas de mitigación a los afectados si las hubiere.

Asimismo, informa que participa en dos iniciativas sociales para permitir a las personas que puedan disponer de una vivienda digna. La primera es el Fondo Social de Viviendas, en que el Banco se ha comprometido a ceder 336 inmuebles a personas que estén en situación de vulneración, este convenio finaliza el año 2015, y el Banco ha manifestado su compromiso de renovarlo. Sin embargo, no aporta información sobre las denuncias y

---

<sup>53</sup> La Marea. 17 enero 2014 [La Unión Europea pone límites a la especulación con alimentos](#).

<sup>54</sup> Comisión Europea. Nota de prensa [BEI- Banco Popular: acuerdo para financiación de pymes y Midcaps](#)

<sup>55</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 103

<sup>56</sup> Consejo General del Poder Judicial, audiencia Provincial de Madrid. [Sentencia - número 242 /2013](#).

<sup>57</sup> La economía de los consumidores. [ADICAE consigue que Banco Popular sea condenado a anular 54 cláusulas suelo en una demanda colectiva](#). 01-05-2014.

multas de organismos públicos – como se ha descrito en apartados anteriores – sobre la falta de entrega de información sobre viviendas protegidas. Por otra parte, está la reestructuración de la deuda hipotecaria, en que el Banco se ha adherido al Códigos de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de deudas. No obstante, es deseable que aporte mayor información sobre las denuncias y casos de quejas y reclamaciones de clientes ante desalojos y continuidad de pago de deudas<sup>58</sup>, una vez que ha entregado la vivienda, entre otras reclamaciones. Así como los responsables de estas iniciativas, número de casos atendidos y tipos de resoluciones acordadas, entre otros indicadores que permitan valorar el desempeño del Banco en estas materias.

El Banco Popular informa que ha continuado realizando actuaciones de fomento del emprendimiento y apoyo a la educación financiera, como parte de su relación con la sociedad. Para dar cuenta de ello, se aporta información descriptiva de las iniciativas y organizaciones a las cuales apoya, colabora o establece convenios para fomentar el emprendimiento en los jóvenes, creación de empleo y de nuevas empresas. Asimismo, informa sobre la entrega de microcréditos para colectivos en riesgos de exclusión – programa “Juntos por el empleo de los más vulnerables” –; un programa de desarrollo profesional junto con el ESIC – llamado “ESIC Impulsa 2014”; y el fomento de la educación financiera mediante el voluntariado corporativo. No obstante, no se aporta información sobre el perfil y cantidad de beneficiarios, criterios de selección de los proyectos empresariales seleccionados – por ejemplo ASG -, inversión y evaluación del impacto de estas actividades, ni objetivos planteados que permitan valorar la eficacia de estas acciones.

La política para empleados y proveedores es promover la contratación local. Al respecto señala que el Banco realiza su mayor actividad en España, y que 95,05% de los proveedores tienen domicilio fiscal en el país.

Durante el 2014, el Grupo ha contratado a sus proveedores significativos de productos y servicios en contratos relativos a aspectos claves del negocio y cuyos pagos se gestionan desde las oficinas de Compras e Inmuebles, por más de 525 millones de euros, que corresponde al 98,48% del importe facturado. No obstante, si bien señala que una de sus prioridades es cumplir con los compromisos de formalización de pago de facturas en un periodo no superior al pactado con cada proveedor, informa que en el ejercicio 2014, el periodo medio de pago excedido ha sobrepasado al plazo legal establecido, 38,71 días. Al respecto, menciona que una de las causas principales “de esta carencia es que el Grupo, de acuerdo con su compromiso de mantener una actuación eficiente y rigurosa, necesita recabar de cada proveedor los datos necesarios para formalizar su registro y homologación, trámites imprescindibles para realizar el pago y que en ocasiones se demoran en el tiempo”<sup>59</sup>. No obstante, no se aporta información sobre las medidas de mitigación a los proveedores por las demoras, ni los procedimientos que se puedan implementar para mejorar los tiempos de respuestas que eviten este tipo de comportamiento de parte del Banco. Al respecto sólo se menciona que durante el presente ejercicio, se ha consensuado el nuevo Modelo de Gestión de la Cadena de Suministro, para implementar una mejor gestión según el nivel de riesgos de los proveedores y alinear el comportamiento de los mismos con la actuación en materia de la responsabilidad corporativa del Grupo, pero no hay mención específica de cómo solucionar el tema de los plazos de pago a la cadena de suministro.

---

<sup>58</sup>J. Il. Ferrer. Diario de Ibiza. [Vivir con una niña pequeña y bajo la amenaza de un desahucio por parte del banco.](#) 05.12.2014.

<sup>59</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 106

El Banco señala que realiza una encuesta de satisfacción a los principales proveedores en tres aspectos fundamentalmente: servicio, trato y negociación, siendo en este último aspecto, dónde se incluye el respeto de los plazos de pago. Durante el ejercicio 2014, la valoración ha sido mejor que el ejercicio anterior, (8,4 de valoración media, subiendo 0,1% respecto del ejercicio anterior, 8,3%) y señala que su actitud es dialogante, y colaborativa para anticiparse a las contingencias y establecer medidas de mutuo acuerdo con los proveedores. Junto a ello, informa que el Banco Popular Portugal también ha realizado una encuesta de satisfacción entre sus proveedores alcanzando una nota global de 3 en una escala del 1 al 4. Es deseable que la entidad aporte mayor información sobre los alcances de las encuestas, perfil de los proveedores – saber si los principales son los mismos que significativos -, y periodo de evaluación, indicadores por separados dado que hay algunos agregados como el ítem negociación que incluye: confianza depositada en el Grupo, escucha en las negociaciones y respeto de los plazos de pago. De forma que cada aspecto se pueda considerar de manera independiente y valorar el desempeño del Banco en cada aspecto de la evaluación.

Como se ha comentado, todos los directivos de España son de origen local, y han desarrollado su carrera en el Grupo. En el caso de Banco Popular Portugal, el máximo ejecutivo es de nacionalidad portuguesa y en el caso de Totalbank, español. En general, se fomenta la contratación de personal interno, frente a vacantes sobre personal externo, y se realizan constantemente evaluaciones de desempeño, para la gestión del capital humano.

El Grupo señala en su dimensión social que los grupos de interés influyen en el desarrollo de su actividad como parte relevante de su estructura y “considera que sus grupos de interés son accionistas, clientes, empleados y proveedores, junto con los principales actores público-privados sociales y medioambientales de su entorno”<sup>60</sup> y que parte de su actuación es realizar una escucha activa de las expectativas de cada grupo y la integración de las mismas al modelo de negocio. De este modo, informa que en este ejercicio ha realizado un proceso de revisión de la identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés; y se han establecido diferentes objetivos, actuaciones y canales de comunicación permanentes y de carácter periódicos para dar respuesta a las demandas de cada una de las partes interesadas.

Asimismo, se informa que durante este año, se ha implementado nuevo Sistema de información de responsabilidad corporativa, una plataforma online para centralizar toda la información como un cuadro de mando, que favorece “una mayor eficacia y fluidez en el diálogo con los principales grupos de interés, al permitir incluir y monitorizar aquellos aspectos materiales tanto para el Banco como para los grupos de interés”<sup>61</sup>. Al igual que el ejercicio anterior, señala análisis externos e internos para la construcción de la matriz de materialidad, donde no se evidencia la participación directa de los grupos de interés. En este sentido, no se evidencia información sobre un diálogo directo con los grupos de interés, ni procedimientos, ni resultados de procesos de consenso sobre la identificación y prioridad de temas entre las partes interesadas y el Banco. Junto a ello, los canales de información que se mencionan en su mayoría son unidireccionales, y no se menciona la eficacia, ni resultados de la gestión de la relaciones con los mismos.

---

<sup>60</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 36

<sup>61</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014. Página 57

El voluntariado corporativo del Banco, se coordinan mediante el portal web *Con tu Ayuda*, para canalizar las oportunidades de voluntariado del Grupo (empleados, amigos y familiares). Se han puesto a disposición más de 2000 oportunidades de voluntariado y un total de 27 promovidas por el Banco en que participaron 296 personas, durante el año 2014. Además, el Banco entiende el voluntariado como una herramienta de educación financiera, y por ello realiza diversas actividades donde los empleados utilizan el tiempo libre para dar formación a colectivos con bajo nivel de bancarización. En este sentido, se informa que se han efectuado 8 jornadas de educación financiera, con más de 126 alumnos pertenecientes a diferentes entidades del tercer sector, especializadas en discapacidad. Además, informa de la realización de una jornada – *Conoce con tu Ayuda* - para invitar a ex empleados y jubilados a sumarse a las acciones formativas a colectivos con baja bancarización y riesgos de exclusión. Junto a ello informa que hay 165 personas inscritas en el portal, 25 experiencias de voluntarios publicadas, 95 suscripciones al boletín y 36.022 visitas a la web.

Asimismo, informa sobre el voluntariado en el Banco Popular Portugal, que colabora con diversas organizaciones solidarias, y otras oportunidades que se publican en el Programa de Voluntariado Corporativo del Banco, donde han participado un total de 113 empleados, y los beneficiarios han sido 1.650 personas. También señala otras formas de colaboración de los profesionales del Grupo: ayuda en especias, ayuda a campañas de financiación de entidades, donativos, y cesión de espacios de comunicación que permitan la difusión y campañas de organizaciones del tercer sector.

Sin embargo, no se aporta información sobre el perfil de los beneficiarios, zonas geográficas alcanzadas, criterios de selección de los proyectos, resultados obtenidos, objetivos planteados, que permitan valorar los impactos sociales y económicos de la participación de la entidad, ni cifras de años anteriores que permitan evaluar la evolución del programa al interior del Grupo.

Respecto al impacto en la comunidad, es deseable que el Banco aporte información sobre cómo se calcula el desempeño y valor monetario de la acción social, cuales son los resultados esperados de la misma, y los beneficios planteados para los destinatarios y propio negocio<sup>62</sup> Así como, los responsables y órganos a cargo de llevar a cabo la gestión de los grupos de interés.

## **4.6. Corrupción**

El Consejo de Administración en diciembre del año 2014, aprobó el “Marco de Apetito al Riesgo” (RAF por sus siglas en inglés), instrumento de gobierno que quiere contribuir a la gestión eficaz y global del apetito al riesgo del Grupo, para fortalecer el sistema de gestión de Riesgos del Banco.

El Grupo señala que el sistema de gestión de riesgos, ha establecido tres líneas de defensa para controlar los riesgos de la actividad. La primera son las unidades de negocio y algunos servicios corporativos. La segunda son los siguientes organismos: la Dirección de Riesgos - Control de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Órgano de Control Interno y Comités asesores del Comité de Dirección. La tercera línea es “Auditoría Interna bajo la

---

<sup>62</sup> GRI. Versión 3.0/FSSS Versión Final. Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. Página 3

dependencia directa de la Comisión del Consejo de Administración de Auditoría del Grupo Banco Popular, reporta al Consejo de Administración a través de la misma”<sup>63</sup>.

Cabe destacar que en la segunda línea de defensa se encuentra la prevención del blanqueo de capitales, mediante la oficina de Cumplimiento Normativo, que depende de la Secretaría del Consejo y reporta a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración y al Órgano de control interno. Para preservar el carácter independiente de esta línea de defensa no realiza funciones o tareas de prestaciones de servicios, y tiene interlocución con reguladores y supervisores en el ámbito de sus competencias. En este sentido, “el Órgano de Control Interno tiene como objetivo controlar el correcto funcionamiento del Grupo en materia de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo”<sup>64</sup>, la cual es apoyada por la “oficina de Prevención de Blanqueo de Capitales, quien realiza las labores de diligencia debida, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, el OCI supervisa y garantiza el cumplimiento de las disposiciones pertinentes”<sup>65</sup>. En todo ello, es deseable que el Banco aporte mayor información sobre la cantidad de reuniones celebradas, plan de acción ejecutado y resultados obtenidos, así como los instrumentos de supervisión y análisis de las actividades del Grupo.

Respecto a la formación, se ha incluido en la web del Consejero cápsulas formativas en Prevención de Blanqueo de Capitales, LOPD, y cumplimiento normativo o formación corporativa general, así como sesiones presenciales de formación en mecanismo Único de Supervisión, el Informe de Autoevaluación de Capital y la normativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Así como se han sumado acciones formativas dentro en el marco del Plan Transversal de Formación en Responsabilidad Corporativa 2014-2016, que quiere homogeneizar conceptos relativos al desempeño ambiental, social y de buen gobierno y dar cuenta de la actuación del Banco en estas materias. Asimismo, en el código de Conducta del Grupo, se menciona la existencia de un Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación al terrorismo. Al respecto informa que durante el ejercicio 2014, no ha sido sancionado en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Al respecto, informa que en el año 2014, han recibido formación específica sobre blanqueo de capitales un 13,8% de la plantilla total de empleados en España, un total de 1.917 empleados, de los cuales un 4% son administrativos, un 16% son técnicos y un 22% directivos. Si bien ha aumentado el número de empleados capacitados respecto al año anterior (6%), es deseable que el Banco aportará información sobre la cantidad de horas de formación que implica, y si es de carácter obligatorio para quienes toman decisiones, así como las medidas adoptadas para aumentar el número de personas capacitadas y el impacto de dichas capacitaciones, en definitiva indicadores que permitan evaluar el desempeño del Banco en estas materias.

En el Código de Conducta del Grupo Banco Popular, se destacan “normas específicas para evitar conductas de corrupción”<sup>66</sup> en dos casos. Por un lado, son pautas para no incurrir en una conducta de corrupción de funcionarios públicos y por otro, los particulares. Para garantizar el cumplimiento del Código se dispone de un Órgano de Control que supervisa y establece líneas de actuación en materia de corporate defense; que está en dependencia

---

<sup>63</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014. Página 187

<sup>64</sup> Ídem

<sup>65</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 41

<sup>66</sup> Código de Conducta, Grupo Banco Popular, página 18

directa de la Unidad de Vigilancia del Código de Conducta, que coordina el canal de denuncias que está a disposición de los empleados, administradores y Alta Dirección de manera confidencial para dar a conocer infracciones al Código de Conducta por cualquier empleado o entidad. Al respecto, informa que durante el ejercicio 2014, no se han recibido denuncias mediante este Canal.

Por otra parte, el Banco posee el Código de Proveedores basados en el respeto de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que incluye en su décimo principio la corrupción. Este instrumento se utiliza desde el año 2005, para garantizar la actividad empresarial de los proveedores. Como se ha señalado anteriormente el Banco no dispone de los procedimientos que permitan medir el impacto negativo de la cadena de suministro.

Por otra parte la Auditoría Interna, es el procedimiento de verificar la adecuación de procedimientos establecidos para la gestión de los diferentes riesgos, en las distintas unidades del Grupo. Se informa que durante el ejercicio 2014, se han auditado "el 45,29% del total de sucursales y el 17,98 del total de sociedades han sido auditadas: 1.044 de un total de 2.305 y 16 de un total de 89 respectivamente. Adicionalmente, se han llevado a cabo 77 auditorías de Servicios Centrales, 3 de Riesgo de Liquidez y 44 auditorías de Riesgos e Informática"<sup>67</sup> Estas cifras incluyen las sucursales de España y el extranjero (2.140), así como a todas las sucursales de Targobank y bancopular-e, en España.

Si bien el Grupo indica las auditorías realizadas, no aporta información sobre los resultados obtenidos de dichas auditorías, planes de mejora, objetivos y resultados esperados, para poder evaluar el impacto y mejoras en la gestión producto de estas auditorías.

Respecto a la auditoría externa, el Banco informa que colabora constantemente con los diferentes organismos de control, e instituciones que supervisan: Mecanismo Único de Supervisión (compuesto por el Banco Central Europeo y el Banco de España), la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones dependiente del Ministerio de Economía, Servicio Ejecutivo de Prevención y Blanqueo de Capitales. Al respecto señala que durante este ejercicio no ha recibido sanciones debido al incumplimiento de la normativa reguladora de la libre competencia y prácticas monopolísticas.

Respecto a los partidos políticos, organizaciones sindicales e instituciones afines, el Banco informa que las operaciones financieras que ha formalizado con estas entidades. Afirma que no se trata de donaciones, sino de operaciones financieras que se han realizado bajo las mismas condiciones comerciales otorgadas a cualquier cliente, derivados de procesos de análisis de riesgos, concesión y post venta.

Por otro lado, al respecto señalan que "la vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del Grupo, así como las contribuciones o servicios a los mismos, en el supuesto de que se realicen, deberán efectuarse, de manera que quede claro e inequívoco que se realizan a título exclusivamente personal, evitando cualquier posible interpretación de vinculación o asociación con el Grupo"<sup>68</sup>. Es deseable que el Banco pueda aportar mayor información sobre los préstamos realizados a los partidos

---

<sup>67</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 42

<sup>68</sup> Código de Conducta Banco Popular, página 16

políticos, así como entidades afines, para favorecer la transparencia en los criterios utilizados en la concesión de los mismos.

Por último, hay evidencias que durante este ejercicio, el Banco Popular, ha tenido que devolver 6,4 millones a Hacienda, por ayudas fiscales por inversión en la construcción de barcos (el llamado tax lease) que la Comisión Europea declaró ilegales en 2013<sup>69</sup>. Es deseable que el Banco aporte información sobre estos hechos, y los procedimientos que ha establecido para que estos hechos no vuelvan a suceder, que pueda afectar como al menos riesgo reputacional para el Grupo.

#### **4.7. Protección de los consumidores**

El Grupo Banco Popular, tras la adquisición del negocio minorista y de tarjetas de Citibank en España, tiene 5.515.122 de clientes entre personas físicas y jurídicas en 16 países (Europa, Asia, América y África). Son 1,6 millones de clientes menos que el ejercicio anterior. Esta disminución se explica debido a cambios estructurales, que ha provocado cambios contables como la "eliminación de clientes por criterios de inactividad o la no consideración de clientes exclusivos de Targobank ni de aquellos pertenecientes a bancopopular-e"<sup>70</sup> Es deseable que el Banco aporte mayor información sobre a qué se deben estos cambios estructurales y los criterios de excluir entidades que antes se consideraba.

Para el Banco la gestión eficaz de los clientes pasa por mantener la confianza y gestionar de manera eficiente la protección de datos, la transparencia publicitaria o la financiación responsable. Para ello, afirma, contemplan los requisitos normativos y administrativos desde la concepción de todos sus servicios y productos hasta la comercialización y postventa, que redundan en seguridad para los clientes. También informa que "la publicidad del Banco cumple rigurosamente con las normativas de los países donde opera y observa los principios de protección de los derechos del cliente, respeto a la ética publicitaria y la utilidad de la publicidad para sus destinatarios"<sup>71</sup>. En este sentido, informa que durante el año 2014 no se han presentado incidentes o sanciones derivados del incumplimiento legal o de códigos voluntarios.

Para la adopción de normas y procedimientos para garantizar la seguridad de los sistemas informáticos y dar cumplimiento a las exigencias legales que establece la sociedad de la información, el comercio electrónico y el tratamiento de datos de carácter personal, Banco Popular afirma haber creado una Política de Seguridad de los Sistemas de Información y el Comité de Protección de Datos de Carácter Personal. A su vez, en las cláusulas de todos los contratos, de acuerdo con Banco Popular, informa al cliente de los derechos que le otorga la Ley orgánica de Protección de Datos en cuanto a la utilización de sus datos personales.

Sin embargo, se han encontrado evidencias que durante este año el Banco tuvo que pagar una multa por un hecho que atenta contra la protección de datos acontecidos durante el año 2013. La Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional<sup>72</sup> ha condenado a pagar 40.001 euros de multa a la empresa Banco Popular

<sup>69</sup> [El Banco Popular deberá devolver ayudas por el 'tax lease'](#). Madrid 27, agosto 2014. El País.

<sup>70</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 84

<sup>71</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 66

<sup>72</sup> Sentencia de Audiencia Nacional - Sala de lo Contencioso, 4 de Noviembre de 2014. En <http://audiencia-nacional.vlex.es/vid/549358538>

Español S.A. por vulnerar el artículo 6.1 de la Ley Orgánica de Protección de Datos, al tomar imágenes en la vía pública sin la autorización de los transeúntes con las cámaras de seguridad exterior<sup>73</sup>. Al respecto, el Banco sólo menciona este hecho, sin explicar las causas, las medidas adoptadas para mitigar los posibles daños y cómo ha de evitar su recurrencia en el futuro.

Sobre la comercialización de sus productos, informan que atiende al respeto de la ética publicitaria y adecuación de la comercialización del producto a la necesidad real y conocimientos financieros del cliente. La revisión de contenidos de campañas y canales comerciales se realiza por órganos independientes - Autocontrol y el Código de Conducta INVERCO - y por la política comercial del Banco. En esta línea, se menciona que Autocontrol ha otorgado el certificado de Responsabilidad Corporativa a la compañía acreditando una actuación ética y responsable en materia de información publicitaria. Asimismo, informa que en este ejercicio "no se ha producido ningún incidente que haya conllevado imposición de multa o sanción significativa en relación con la información publicitaria ofrecida sobre los productos"<sup>74</sup>

Con respecto a la seguridad de los clientes, informa que tiene medidas internas y externas de control para evitar operaciones fraudulentas, y que dispone de las herramientas informáticas que permite cumplir con detección y comunicación de operaciones sospechosas al CNMV<sup>75</sup>. Además, informa que colabora con diversas organizaciones para combatir el fraude.

El Banco informa que para adaptar de la oferta comercial a los clientes particulares a las nuevas condiciones del entorno, se ha creado una nueva área "Óptima", dirigida a clientes con rentas altas que cuenta con un servicio de asesoramiento profesional y un espacio exclusivo en sucursales. Por otra parte menciona que ha firmado 158 acuerdos con diferentes agrupaciones de particulares y profesionales, a los que se ofrecen condiciones especiales, un 13% más que el ejercicio anterior. A su vez, informa que con la adquisición del negocio minorista y de tarjetas de Citibank en España, ha significado gestionar 5 millones de tarjetas y posicionar a la compañía en el segmento de alta rentabilidad como el revolving.

Respecto al servicio de atención al cliente se informa que durante el ejercicio 2014, del total de 20.117 reclamaciones, quejas o consultas que han respondido, no se han recibido relativas a la vulneración de los derechos humanos. Al respecto no se aporta información sobre el aumento que se ha producido desde el ejercicio del año 2013, que tuvo un total de 16.559 reclamaciones, quejas o consultas. Sobre la gestión de las mismas sólo se señala que "se ha priorizado la resolución de todas aquellas que han tenido un mayor componente social, especialmente las relacionadas con cláusulas suelo, daciones en pago, protección de datos, participaciones preferentes y el Código de Buenas Prácticas"<sup>76</sup>.

Cómo se ha mencionado el Servicio de Atención al Cliente ha dado respuesta a 20.117 consultas, quejas y reclamaciones. Ninguna de ellas ha tenido relación con la vulneración de los Derechos Humanos, y se ha dado prioridad a las relacionadas con cláusulas suelo, daciones en pago, protección de datos, participaciones preferentes y el Código de Buenas Prácticas. No se encuentran evidencias sobre el aumento en 3.558 incidencias más respecto

---

<sup>73</sup> Facua Banca. Noticias 23/12/2014 En: <https://www.facua.org/es/noticia.php?id=9021>

<sup>74</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 97

<sup>75</sup> Comisión Nacional del Mercados de Valores

<sup>76</sup> Informe integrado Banco Popular 2014, página 96

al ejercicio anterior (16.559), así como los mecanismos de gestión y resolución de las mismas, y los mecanismos de reparación o compensaciones, sobre todo dada las diferentes multas que el Banco ha recibido respecto a las cláusulas de uso de suelo abusivas, protección de datos, e información de viviendas sociales.

En este sentido, existe evidencia pública que el Principado de Asturias ha sancionado al Banco por cláusulas abusivas de suelo en sus hipotecas<sup>77</sup>, al omitir información relevante a los clientes del impacto de las cláusulas de suelo en la cuantía de las hipotecas. Además, no se evidencia información sobre las reclamaciones de la venta de productos como las participaciones preferentes y de elevado riesgo a particulares o posteriormente el cambio a bonos subordinados obligatoriamente convertibles y posteriormente canjeables por acciones, que ha realizado el Banco. Pese a la controversia social de este tipo de productos, durante este ejercicio la entidad ha emitido “valores perpetuos eventualmente convertibles en acciones ordinarias por un importe de 750 millones de euros que le permitirán reforzar su balance antes de las pruebas de resistencia al sector en Europa”<sup>78</sup>. Es deseable que el Banco informe sobre las precauciones que ha tomado al momento de realizar esta venta para evitar eventuales reclamaciones cómo ha pasado en ejercicios anteriores producto de este tipo de productos. Tampoco se encuentra evidencia del tipo de soluciones que ha entregado a los particulares afectados por estos productos, así como las medidas que ha efectuado para reparar o compensar las pérdidas de capital<sup>79</sup> a las personas involucradas, y malestar social producto de esta situación.

A su vez, informa que durante este ejercicio Banco Popular ha ejecutado la opción de compra que tenía sobre el 40% del capital social de Popular Banca Privada, con lo que ha pasado Popular Banca Privada a gestionar el 100% del capital de este colectivo con altos patrimonios, convirtiéndose en el único banco independiente de altos patrimonios y perteneciente a un grupo financiero español. Tiene más de 5.300 clientes con altos patrimonios “que cuentan con una amplia gama de productos y servicios, así como un equipo de asesores expertos, que les permiten optimizar la rentabilidad de sus inversiones. Al igual que el año anterior, es deseable que el Banco pueda aportar más información sobre qué medidas le ofrece a este tipo de clientes para optimizar la rentabilidad e impacto fiscal, para dar cuenta que no se menoscaba el aporte fiscal de grandes fortunas cuyo beneficio sea la sociedad y no intereses particulares..

Para la atención al cliente, se ha abordado la segunda fase del proyecto de Plataforma Cliente, iniciado el año 2011. Se está integrando los frontales de atención al cliente de los canales no abordados inicialmente, en el nuevo sistema multicanal, que ofrecerá una visión “on-line” completa y compartida de la situación del cliente, sus operaciones y gestiones realizadas o en trámite. En este sentido, está invirtiendo para adaptarse al entorno 2.0, creando aplicaciones y dando respuestas a los clientes marcadas por la inmediatez, la necesidad de información, la personalización y la seguridad. Asimismo ofrece a sus clientes el Plan de Continuidad, para una atención ante las contingencias.

En este ámbito, el Banco señala que en relación a los canales de banca multicanal, los canales de móvil e internet han obtenido la calificación “A”, la máxima otorgada por Aqmetrix.

---

<sup>77</sup> [La Plataforma de Afectados cláusula suelo de Vigo celebra las sanciones de Asturias al Banco Popular](#). También en [Asturias sanciona a los bancos con 'cláusulas suelo' en las hipotecas](#)

<sup>78</sup> [Popular emite participaciones preferentes por 750 mll euros](#).

<sup>79</sup> [Pérdidas en el canje de obligaciones subordinadas por acciones de banco popular](#)

El Banco aporta de manera descriptiva los cambios de estructura organizativa para atender a los nuevos perfiles de clientes, acuerdos de financiación y convenios para PYMES a nivel internacional y nacional, más servicios para clientes y programas para jóvenes y personas mayores de 50 años, con el objetivo de mejorar la atención a sus clientes. Así también, señala de manera descriptiva iniciativas con clientes para conocer su opinión sobre productos o servicios del Banco, más que determinar asuntos materiales para los mismos. Sin embargo, no aporta datos sobre los indicadores de desempeño de los mismos, grados de satisfacción de los clientes con estos programas o servicios, cantidad de clientes o PYMES involucradas, ni procedimientos de control o seguimiento que permitan valorar el desempeño del Banco con sus clientes.

La red de sucursales es el principal canal de interacción y de atención del cliente, por lo que ha mejorado la accesibilidad de las mismas a personas con diversidad funcional física (discapacitados), y ha mantenido la bancarización de zonas en zonas de baja densidad de población. Es deseable que el Banco aporte información sobre la cantidad y ubicación de las oficinas accesibles, su grado de accesibilidad, perfil de los usuarios de las zonas menos pobladas, y distribución geográfica de las mismas para poder valorar la implementación de estas medidas.

Asimismo, el Banco aporta información descriptiva sobre los índices de satisfacción de los canales de la Banca Multicanal, sin aportar información sobre los indicadores, perfil de la muestra, representatividad de la misma, periodicidad de las evaluaciones y resultados de años anteriores que permitan comparar el desempeño del Banco en estos aspectos.

#### **4.8. Gobierno Corporativo**

Este ejercicio se ha aprobado el Plan de acción RC-Accionistas 2014-2016 dentro del marco del Plan Director de RC Horizonte 2020, cuyas acciones están orientadas al desarrollo de planes y proyectos para impulsar la integración sociolaboral de personas con discapacidad; generar acuerdos con ONG para apoyar la oferta extrafinanciera, promover la comunicación de las inversiones socialmente responsables en la web corporativa, y valorar la satisfacción de los accionistas con el objetivo de mejorar la relación con ellos. Es deseable que el Banco pueda aportar los objetivos planteados, indicadores cuantitativos, plazos de implementación y resultados esperados que permitan valorar los logros de las medidas implementadas.

Por otro lado, cómo se ha comentado el Grupo tiene un "Código de Conducta", aprobado por el Consejo de Administración, el cual es difundido "a todos los empleados del mismo a nivel nacional a través de un Pop-Up en la Intranet del Banco. Posteriormente, para nuevas incorporaciones RRHH se encarga de entregar la documentación relativa al mismo"<sup>80</sup>. Asimismo, el Grupo Banco Popular, dispone de un Canal de denuncias para que de manera confidencial los empleados puedan poner en conocimientos las irregularidades financieras o contables, así como cualquier actividad irregular o fraudulenta dentro de la organización. Estas denuncias son gestionadas por la Unidad de Vigilancia, y del Código de Conducta y puesta en conocimiento al Comité de Auditorías. Este año no se han recibido denuncias.

El Grupo Banco Popular presenta un informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades anónimas cotizadas, de acuerdo al modelo de reporte oficial de la Comisión

---

<sup>80</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014, página 189

Nacional del Mercado de Valores. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa y la información está enfocada al conjunto de la sociedad. El lenguaje es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en esta materia; y posee un informe de revisión independiente de parte de la firma PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

El Gobierno Corporativo se ejerce además de por la Junta de Accionistas, por el Consejo de Administración y cinco Comisiones: Comisión Delegada, Comisión de Auditoría; Comisión de Nombramientos, Comisión de Retribuciones, y Comisión de Riesgos.

Se ha incorporado la recomendación sobre la separación de funciones del Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado de la Entidad. En este sentido, dentro de las funciones de la presidencia del Consejo de Administración, está la coordinación de las políticas globales e impulsar la estrategia general del banco. Por otra parte, el Consejero Delegado, preside el Comité de Dirección e impulsa la gestión diaria. Ambos cargos residen en personas distintas.

En el ejercicio 2014, el número de Consejeros se ha reducido a 15, dos menos que el ejercicio anterior. Al respecto sus Estatutos Sociales, señala "El número de Administradores o Consejeros será como mínimo de doce y como máximo de quince, que necesariamente deberán ser accionistas. El nombramiento de los Consejeros y la determinación de su número, dentro de los límites fijados, corresponde a la Junta General"<sup>81</sup>.

El Consejo de Administración está compuesto por: 3 Consejeros Ejecutivos (20%) y 12 Consejeros externos (8%), ajenos al equipo directivo que se dividen en 7 Consejeros dominicales y 5 Consejeros independientes. A su vez, del total de Consejeros respecto a la edad "el 27% tienen menos de 55 años, el 53% entre 56 y 70 y el 20% restante más de 71"<sup>82</sup>. En términos de género, el 80% son hombres y el 20% son mujeres, las últimas un 2% más de presencia que el ejercicio anterior, pero las mismas tres mujeres (cantidad) del ejercicio anterior. Por otra parte, el 80% son personas físicas (15% más que el ejercicio anterior) y el 20% son personas jurídicas. Por último, el 93% son españoles, lo que significa un 5% menos de extranjeros que el ejercicio anterior. En este sentido, el Banco informa "las disposiciones del Reglamento relativas al funcionamiento del Consejo de Administración se aplican a las Comisiones del Consejo para desarrollar sus funciones"<sup>83</sup>; y este en pleno se reserva la competencia de aprobar el nombramiento del primer ejecutivo del Banco.

La composición del Consejo de Administración, tanto los nombramientos como reelecciones de los miembros así como el nombramiento de Consejeros por cooptación, se realiza a propuesta de la Comisión de Nombramientos y son sometidas por el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General de Accionistas. Los requisitos son tanto los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, como los conocimientos y experiencia profesionales que estén acorde con el cargo. Además, la Comisión de Nombramientos debe velar porque los procedimientos de selección no padezcan de sesgos implícitos que puedan obstaculizar la selección de mujeres y que se busque e incluya entre los candidatos a mujeres que reúnan el perfil buscado.

Por otra parte, ningún Consejero durante el ejercicio de su cargo, podrá "aceptar su designación como Consejero o Directivo de otro Banco, Empresa de Servicios de Inversión,

---

<sup>81</sup> Estatutos Sociales. Banco Popular Español S.A. página 12 -13.

<sup>82</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 32

<sup>83</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 32

Entidad de Seguros o cualquier otra entidad financiera sin la autorización expresa y previa del pleno del Consejo de Administración, cuando esa entidad desarrolle su actividad, en todo o en parte, dentro del ámbito de actuación de Banco Popular o sus entidades filiales<sup>84</sup>. Asimismo, los Consejeros externos deben representar una amplia mayoría en la composición del Consejo de Administración, y el número de Consejeros con funciones ejecutivas, no deben exceder la tercera parte de los miembros del Consejo. Al respecto, uno de los criterios para ser Consejero independiente, es que en ningún caso "Sean Consejeros ejecutivos o altos directivos de otra Sociedad distinta en la que algún Consejero ejecutivo o alto directivo de la Sociedad sea Consejero externo"<sup>85</sup>.

La evaluación del trabajo de los Consejeros y la reelección de los mismos, lo realiza la Comisión de Nombramientos, la duración del cargo es de 4 años, y pueden ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración máxima. Asimismo, el Banco informa que tres Consejeros han terminado antes su mandato, y en los tres casos señala que "la Reducción del tamaño del Consejo para su adecuación a los mejores estándares de Gobierno Corporativo. Explicado directamente al Consejo"<sup>86</sup>

La presencia de mujeres en el Consejo de Administración es la misma que el ejercicio anterior, aunque haya aumentado en un 2%, dado que se mantiene el mismo número de mujeres: "En 2007 se nombró Consejera a D<sup>a</sup> Helena Revoredo, en 2011 se nombró Consejera a Doña Ana María Molins y en 2012 se nombró representante físico de la Fundación Barrié a Doña Ana José Varela."<sup>87</sup> Para explicar este bajo número de mujeres en el Consejo, la entidad señala que no posee sesgos al momento de elegir a los candidatos al mismo, que evalúa conocimientos y experiencia, define funciones, aptitudes, y valora el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar bien en su cargo, y vela porque no existan sesgos y haya potenciales candidatas mujeres.

A pesar de sus explicaciones, aún la entidad no ha cumplido con Ley Orgánica para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres del año 2007, que introdujo medidas que tienden a la discriminación positiva de las mujeres en el ámbito de su representación política, a incrementar la participación de las mujeres en los Consejos de Administración de las sociedades mercantiles a un 40%. Es deseable que el Banco aporte información sobre medidas específicas para aumentar el número de mujeres y explicitara las aptitudes, y el tiempo y dedicación idóneos para estos cargos.

Al igual que el ejercicio anterior, no se identifican beneficiarios de forma agregada, sobre cláusulas de garantía o blindaje, para casos de despido o cambios de control a favor de los miembros de la Alta Dirección, incluyendo los Consejeros ejecutivos, de la sociedad o de su grupo. Por lo que, se entiende que el Banco no posee cláusulas de blindaje para sus altos ejecutivos. Aunque señalan que es el Consejo de administración, el órgano encargado de comunicar y aprobar estas cláusulas y que no se informa a la Junta de Accionistas sobre las mismas. Por otro lado, se encuentran evidencias que el Banco posee cláusulas de blindaje que no han sido informadas según un informe de CCOO, "Entre las compañías con menor número de contratos blindados se encuentran Abengoa, Banco Popular, Bankinter, Mapfre

---

<sup>84</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014,, página 160

<sup>85</sup> Reglamento del Consejo de Administración de Banco Popular Español, S.A. página 15

<sup>86</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014,, página 159

<sup>87</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014,, página 158.

y OHL<sup>88</sup> Es deseable que el Banco aporte mayor información al respecto como un ejercicio de transparencia de la institución.

Durante el ejercicio 2014, el Banco Popular ha continuado con la evaluación de los miembros del Consejo y Alta Dirección, “de acuerdo con la reforma de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades de Crédito de 2014, se han revisado las incompatibilidades de Consejeros y altos directivos del Banco respecto a los cargos desempeñados en sociedades distintas de Grupo Banco Popular<sup>89</sup>. En este sentido, el Consejo tiene establecidas “pautas de autocontrol y examina con periodicidad anual la calidad y eficiencia de su propio funcionamiento y el de sus Comisiones, así como el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo y por el Consejero Delegado<sup>90</sup> Es deseable conocer las pautas de auto evaluación, así como los procedimientos y resultados de las mediciones realizadas, y consideraciones – si las hubo – de parte del supervisor, para valorar el desempeño el Banco tiene de su propio funcionamiento.

Al igual que el ejercicio anterior, se señala que para profundizar en la formación continua del Consejo, en la web del Consejero, se han incluido capsulas informativas en materias de Prevención de Blanqueo de Capitales, LOPD, Cumplimiento Normativo o formación corporativa; y sesiones presenciales, sobre Mecanismo Único de Supervisión, el Informe de Autoevaluación de Capital y la normativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, y materias del Plan Transversal de Formación en Responsabilidad Corporativa (2014-2016), así como de la actuación del Banco en estas materias relativas al desempeño ambiental, social y económico. Es deseable que la entidad pueda aportar número de capacitaciones efectuadas, número de Consejeros alcanzados, e impacto en la gestión de los mismos.

La Comisión de Retribuciones, tiene como objeto proponer y velar por el cumplimiento de la política de retribución de los Consejeros y altos directivos; así como de los empleados que por su actividad pueden impactar en el perfil de riesgo de la entidad; la retribución individual de los Consejeros Ejecutivos y otras condiciones de sus contratos; y las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos. La aprobación depende del Consejo de Administración. Esta política se somete a votación de la Junta General de Accionistas, como punto separado del orden del día y con carácter consultivo. Cabe destacar que no se encuentra evidencia que la política de retribuciones incluya objetivos sociales y medioambientales o criterios no financiero para establecer la retribución variable.. El total de asistencia a la última Junta General de Accionistas en total fue de un 62,78% (porcentaje de presencia física, representación y voto a distancia), y que a partir de este año el número de acciones necesarios para asistir a la Junta es de 200 acciones.

En este sentido, se menciona que la votación sobre las remuneraciones de los Consejeros, para su votación con carácter consultivo, tuvo “Votos a favor: 1.280.876.198 votos, representativos del 98,39% del capital presente y representado con derecho a voto, (votos negativos: 7.937.299; abstenciones: 13.087.314)”<sup>91</sup>.

---

<sup>88</sup> El Economista. [El sueldo de los ejecutivos del Ibex creció un 80% en 2014 y el salario del trabajador un 1,8%](#). Europa Press. 13/10/2014.

<sup>89</sup> Informe Integrado Baco Popular 2014, página 33

<sup>90</sup> ídem

<sup>91</sup> Acuerdos adoptados Por la junta general ordinaria de Accionistas de Banco Popular S.A. Celebrada en Madrid el 7 de abril de 2014, en Segunda Convocatoria. Página 57.

Se informa que hasta el año 2014, “los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración establecían como principio general de la política de remuneraciones de Banco Popular la no retribución del desempeño del cargo de Consejero”<sup>92</sup>. La regla anterior es compatible con las retribuciones que los miembros del Consejo pudieran percibir por la prestación de servicios profesionales o laborales, por cualesquiera otras funciones ejecutivas o de asesoramiento distintas a su condición de Consejeros. Por lo tanto, los Consejeros no reciben remuneración, a excepción de los seguros colectivos, y de responsabilidad civil, que correspondieran al ejercicio de su actuación como miembros del Consejo.

La remuneración global del Consejo de Administración es la cantidad de 3.943 euros, correspondiente a los Consejeros ejecutivos, como únicos miembros del Consejo que reciben remuneración mediante una retribución fija y otra variable devengada, este valor contempla el compromiso de pensiones<sup>93</sup>. “De acuerdo con el Sistema de Retribución Variable Anual 2014, el 50% de la retribución variable se abonará durante el primer trimestre de 2015, difiriéndose el restante 50% para ser abonado por tercios durante los años 2016, 2017 y 2018, sujeto a las condiciones establecidas para su percepción”<sup>94</sup>.

A su vez, el Banco informa que la remuneración de los miembros de la Alta Dirección, que no son a su vez Consejeros ejecutivos, alcanza la cantidad de 6.157 euros, e incluye la retribución fija y la variable, tanto de la parte en efectivo como de la parte pagadera en acciones, correspondientes al ejercicio 2014.

Para el año siguiente el Sistema de Retribución Variable Anual 2015, indica que el 50% de la retribución variable se abonará durante el primer trimestre de 2015, y se difiere el otro 50% para ser abonado por tercios durante los años 2016, 2017 y 2018, sujeto a las condiciones establecidas para su percepción. Al igual que en los Consejeros Ejecutivos, el Banco posee “compromisos por pensiones a favor de los miembros de la Alta Dirección, asciende a 2.297 miles de euros y los derechos consolidados y las reservas matemáticas vinculadas a los derechos pensionables de este personal ascienden a 14.684 miles de euros al 31 de diciembre de 2014”<sup>95</sup>

En ambos casos, es deseable que el Banco aporte más datos desagregados para transmitir mayor transparencia, si bien el hecho de haber votado en Junta General de Accionistas este acuerdo retributivo denota cierto compromiso del Consejo de Administración con la responsabilidad y rendición de cuentas.

En el año 2014, se ha celebrado una única Junta General de Accionistas, a la que por primera vez, pudieron asistir físicamente titulares de un mínimo de 200 acciones, a pesar que el mínimo legal previsto es de 1.000 acciones. Las personas que tienen una cantidad

---

<sup>92</sup> Informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas. Banco Popular Español S.A 2014. Página 2

<sup>93</sup> “Asimismo, el coste a cargo del Banco en el ejercicio 2014 por la cobertura de los compromisos por pensiones de los Consejeros que son beneficiarios, don Ángel Ron (Presidente), don Francisco Gómez (Consejero Delegado) y don Francisco Aparicio (Consejero Secretario), asciende a 1.031, 1.040 y 721 miles de euros, respectivamente. Por su parte, los derechos consolidados y las reservas matemáticas vinculadas a los derechos pensionables de los administradores actuales don Ángel Ron, don Francisco Gómez, don Francisco Aparicio, don Roberto Higuera y don José María Arias, ascienden a 7.789, 5.231, 3.720, 9.538 y 14.734 miles de euros respectivamente, lo que suma 41.012 miles de euros que, unidos a los 34.889 miles de euros de otros Consejeros anteriores, ascienden a un total de 75.901 miles de euros al 31 de diciembre de 2014.” Informe Anual de Gobierno Corporativo, página 160.

<sup>94</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014, página 160.

<sup>95</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014, página 161

inferior de títulos pueden delegar su representación en otra persona, aunque esta no sea accionista, así como ejercitar sus derechos a voto y representación por medios de comunicación a distancia.

La entidad informa que ha querido mantener un perfil de riesgo medio-bajo mediante el control de los riesgos. Por un lado de los riesgos principales – crédito y liquidez – y por otro lado, los relevantes asociados al objetivo del capital: riesgo de negocio, riesgo operacional, riesgo de tipo de interés, riesgo de mercado, riesgo reputacional y riesgo de cumplimiento.

La política de riesgos ha establecido procedimientos de supervisión y control por parte de la Alta Dirección, para cubrir todas las actividades del Grupo, fundamentalmente la banca comercial. De este modo, se informa que las políticas internas “son conocidas y aplicadas por todas las áreas de negocio del Grupo para lograr una gestión y control integral de los riesgos, están contenidas en el Manual de Políticas de Inversión aprobado por el Consejo de Administración, velando por la efectividad de su cumplimiento la Dirección de Riesgos, el Comité de Dirección y la Comisión de Riesgos del Consejo de Administración”<sup>96</sup>

Asimismo, señala que durante el año 2014 ha realizado los trabajos preparativos y ejercicios pilotos como paso previo al Sistema de Supervisión, para dar cumplimiento a los nuevos requerimientos del Mecanismo Único de Supervisión del Banco Central Europeo. Dentro de las acciones realizadas está la aprobación – comentada - del “Marco de Apetito al Riesgo”, y los ejercicios: Risk Assessment System y Comprehensive Assessment de los cuales se ha probado la solvencia del Banco incluso en escenarios de probabilidad remota. Además, señala que se ha asegurado la correcta implementación de la regulación internacional de capital (Basilea II y Basilea III), en la gestión diaria de riesgos, supervisado por la Alta Dirección. Es deseable conocer cuáles son los medios materiales, y personal asignado a estas labores, así como las evaluaciones de desempeño en estas materias.

## **5. Conclusiones**

La valoración global de la empresa es de **1,21**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,17**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,38**, situándose en el estadio de *información escasa*.

El Plan Director de RC Horizonte 2020, es aprobado por el Consejo de Administración en pleno, así como es competencia de la Comisión de Nombramiento proponer y verificar el cumplimiento de la política implementada en el Grupo, junto al Comité de Dirección que busca favorecer la integración de estas cuestiones en la estrategia de negocio, así como ejercer el seguimiento del desempeño de la organización en la materia. Es un programa plurianual, que se ha acordado mediante la Comisión Delegada que sean las directrices en las decisiones que se adopten en el ámbito interno, de las filiales y sociedades participadas sobre cuestiones sociales y medioambientales.

La implantación anual, depende de la materialidad de los asuntos, el impacto en el mapa de riesgos, las necesidades del Banco y las expectativas de las partes interesadas que se

---

<sup>96</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014. Página 182

realizan sobre su desempeño económico, de buen gobierno, social y ambiental. Este año, se ha implantado un nuevo Sistema de Reporting Integral de Responsabilidad Corporativa.

Al igual que el ejercicio anterior, la entidad señala que ha realizado un proceso de identificación, segmentación y priorización de sus grupos de interés, donde se han determinado los diversos objetivos y actuaciones para dar respuesta a las demandas de cada uno de ellos. Para lo cual han analizado información pública y solicitado la opinión de expertos – prescriptores en las materias – y han realizado un análisis interno con diferentes áreas y actores del Banco.

A pesar de los diferentes análisis realizados, tanto de riesgos como la construcción de la matriz de materialidad de los grupos de interés, no se aporta información que permita identificar procesos de diálogo directo con los grupos de interés. Las principales actuaciones y formas de comunicación tanto periódica como permanente que señala la entidad no permite identificar la evidencia de la participación de las partes interesadas en el desarrollo del informe, la gestión de las demandas recibidas, ni la legitimación de las mismas, así como indicadores o procesos de verificación de la información aportada por los grupos de interés. En este sentido, se puede deducir que los canales de comunicación corporativos, responden más a una comunicación vinculadas a la gestión económica del negocio.

En este sentido, se informa que la puesta en marcha de las acciones del Plan se ha llevado a cabo de forma unilateral por la Oficina de Responsabilidad Corporativa o mediante el desarrollo de Grupos de Trabajo específicos para realizar los Planes de Acción concretos. Por otro lado, hace mención a la mejora en la herramienta de información, puesto que permite actualizar la información trimestralmente de manera detallada, lo cual mejora la calidad de la información aportada ante el Comité de Dirección, Comisión de Nombres, analistas e inversores y demás grupos de interés interesados, favoreciendo la eficacia y fluidez en el diálogo con los principales grupos de interés, al permitir incluir y monitorizar aquellos aspectos materiales tanto para el Banco como para los grupos de interés.

Es deseable que el Banco pueda aportar mayor información sobre las posibilidades y procedimientos específicos que va a llevar a cabo con los grupos de interés, a partir de este nuevo sistema de información, para solventar las deficiencias encontradas sobre falta de evidencia de diálogo directo con los mismos y legitimación de las demandas de cada uno de ellos.

El Banco ha realizado un ejercicio de análisis social, económico, financiero, del medio ambiente y entorno financiero entre otros, para enfocar los asuntos materiales y determinar su aporte de valor como compañía a la sociedad española. Junto a ello, ha realizado un análisis de riesgo interno y externo. Al igual que el año anterior continúan siendo temas país: el cambio demográfico y social con especial atención a los derivados de la crisis; reducido nivel de bancarización de los colectivos en riesgo de exclusión social; e incremento de las demandas sociales de los grupos de interés. En el ámbito ambiental, se mencionan los riesgos de: aparición de nueva regulación en materia medioambiental e incremento de las demandas medioambientales de los grupos de interés y las producidas por la mayor presión de los mercados dado los acuerdos internacionales sobre medioambiente.

Es deseable que la compañía pueda aportar información que permita conocer cómo se gestionan los riesgos actuales y potenciales de impactos sociales o medioambientales de su actividad; y los mecanismos de reparación ante la vulneración de los mismos, como es el caso de los derechos de los consumidores con cláusulas abusivas en sus contratos, o la falta de protección de sus datos personales. A su vez, es deseable que aporte información sobre cómo gestiona la entidad la implantación de Banco Popular en México, país en riesgos de vulneración de derechos humanos, así como la gestión en otros países en riesgos de vulneración de derechos, donde la entidad opera.

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

Si bien el Banco presenta la estrategia de negocio con sus respectivas acciones, capitales y grupos de interés relacionados, así como los riesgos y aspectos materiales identificados, e indicadores. Toda información es más bien de carácter descriptivo, y narrativo, con carencia de información, cobertura e indicadores que permitan valorar el desempeño del Banco, así como la gestión y avances en los asuntos identificados.

La compañía informa que al igual que en el ejercicio anterior, los principios y orientaciones del enfoque, contenido así como la definición y calidad de la información del informe, se han obtenido de las sugerencias de las diversas partes interesadas, así como de las directrices establecidas por el Consejo Internacional de Informes Integrados (IIRC) y el Global Reporting Initiative (GRI) y su guía G4 y en el suplemento sectorial financiero según la opción de “conformidad exhaustiva” del GRI.

También el informe de Responsabilidad Corporativa ha sido verificado, de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative, por la firma independiente PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. que, asimismo, audita los datos financieros del Grupo. Junto a ello, informa que el Consejo de Administración ha aprobado el Informe Integrado en su sesión de febrero de 2015. Esta “verificación indica que Banco Popular en su Informe Integrado incluye los elementos fundamentales de una memoria de Responsabilidad Corporativa y, además, describe su desempeño de manera pormenorizada cubriendo todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales”<sup>97</sup>

Sin embargo, en la narrativa del informe los datos no se presentan de manera homogénea ni en su cobertura de países o datos, dado que en algunos indicadores se han modificado la estructura de cálculos. En este sentido, algunas veces presenta indicadores correspondiente a sus tres principales países donde opera (España, Portugal y Estados Unidos), y la mayoría de las veces sólo aporta datos de España. En este sentido, no aporta suficiente información sobre el desempeño de sus filiales y sociedades participadas, como por ejemplo Targobank que posee un 50% de participación y Banco Popular – e, entidad participada en un 49%.

Al igual que el ejercicio anterior, la entidad no tiene un sistema que permita medir los impactos reales y potenciales tanto de su gestión como de los proveedores, que permitan dar cuenta de las posibles consecuencias negativas de sus actividades. Tampoco se

---

<sup>97</sup> Informe Integrado Banco Popular 2014, página 142

evidencian para todas las áreas, los objetivos y responsables de las actuaciones del Banco, así como de sus sistemas de supervisión y cuadros de indicadores relevantes y con información consistente de los eventuales progresos.

Es deseable que el Banco pueda aportar información sobre los criterios sociales, ambientales y en términos de respeto de los derechos humanos, que implementa en los análisis relativos a su actividad financiera. Asimismo, incluir la gestión de riesgos basado en los Principios del Ecuador – al cual está suscrito desde el año 2013 – no sólo para proyectos de gran cuantía económica, sino como criterios transversal de la entidad. En este sentido, sólo se evidencia la preponderancia de los aspectos exclusivamente económicos en las decisiones y la estrategia de la entidad, así como en la consecución de objetivos en la retribución variable de los Consejeros.

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

En este sentido, la eficacia de los diferentes acciones del Plan Director, resultan difíciles de medir, en tanto no se aporta información sobre los objetivos planteados, tiempos de realización de las actividades, indicadores de gestión, responsables de las actividades que permitan medir y cuantificar los impactos que se presentan en el informe.

Por otro lado si bien, la empresa informa sobre el principio de Observancia en Derechos Humanos, no se encuentra evidencia, la igual que el ejercicio anterior, sobre procesos de diagnóstico de los riesgos asociados a los países donde opera, ni procesos que permitan identificar la debida diligencia del Grupo acorde con los Principios Rectores para Empresa y Derechos Humanos de Naciones Unidas. A su vez, no aporta información sobre la existencia de mecanismos de remediación extrajudicial implantados por la entidad, ni el impacto de las capacitaciones que realiza en esta materia.

Durante este ejercicio, el Grupo mantiene los compromisos con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, SpainSIF, Carbon Disclosure Project y los Principios del Ecuador

Es deseable que el Banco Popular – al igual que en años anteriores - aporte más información sobre la política de la empresa en los mercados de derivados y más concretamente cuando el subyacente de los mismos son materias primas. Los movimientos especulativos sobre alimentos pueden provocar subidas injustificadas de precios y un fuerte impacto social. En este sentido, es deseable que el Banco, asuma un compromiso de no invertir en estos productos, luego de que el Congreso aprobara en Abril de 2012 una PNL sobre inversiones financieras especulativa sobre bienes de primera necesidad, y se ajuste a la nueva normativa de la Unión Europea, reconociendo así necesidad de regular la especulación alimentaria.

El Banco Popular no aporta información sobre si emplea criterios de RSC en aquellas empresas en las que, como inversor directo o indirecto, ocupa una posición privilegiada en el control político, muchas de ellas multinacionales. Sería deseable que lo incorpore en futuros informes dado que si ejerce el control de forma responsable, como indica la

iniciativa de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), podría suponer un elemento tractor en la adopción de comportamientos responsables por parte de las empresas cotizadas. Asimismo, no hay evidencias acerca de acciones de engagement, y ejercicio de derechos políticos, procesos de incidencia, en caso de haberse realizado, sobre qué principios y en qué empresas.

Los datos aportados sobre los programas y proyectos de beneficio social, son insuficientes para considerar la cobertura, alcance y perfil de los beneficiarios, así como los impactos y consecuencias a nivel social, económico y ambiental; tampoco se aporta información sobre los organismos responsables, objetivos planteados, indicadores y procedimientos de medición, ni resultados que permitan deducir los beneficios para las comunidades afectadas, usuarios y retornos sociales al Banco.

Por último, respecto a la auditoria externa, "El Grupo ha sometido a revisión por parte del auditor externo la información de los "Sistemas de Control Interno de la Información Financiera" remitida a los mercados para el ejercicio 2014. El alcance de los procedimientos de revisión del auditor se ha realizado de acuerdo con la Circular E 14/2013 del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España del 19 de julio de 2013"<sup>98</sup>. 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.

---

<sup>98</sup> Informe Anual de Gobierno Corporativo Banco Popular 2014, página 194