

1. Datos generales

El banco cuenta con un accionista de referencia, Critería CaixaHolding, cuya participación es del 58,96% del capital social. Critería CaixaHolding es la entidad que gestiona las participaciones accionariales de la Fundación Bancaria la Caixa, que la controla al 100%.

Productos/servicios

Caixabank ofrece a sus clientes los siguientes productos/ servicios:

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

Alcance geográfico

Caixabank opera o tiene presencia en los siguientes países:

Asia: China, Emiratos Árabes, India, Singapur

África: Angola, Egipto, Marruecos

América: Chile, México

Europa: Alemania, Austria, España, Francia, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía y Turquía

Caixabank tiene participaciones en varias entidades financieras de otros países.

BPI. Es el tercer grupo financiero privado portugués por volumen de negocio. Su actividad se focaliza en la banca comercial dirigida a empresas, instituciones y particulares. A través de su participación de control en el Banco de Fomento Angola (BFA), ocupa también una posición de liderazgo en Angola. Asimismo, mediante su participación del 30% en Banco Comercial de Inversiones (BCI) tiene también presencia en Mozambique. Caixabank controla el 44,1% de la entidad.

Boursorama. Caixabank controla el 22,5% de este banco francés. Forma parte del Grupo Société Générale que, con un 80% de participación, es su principal accionista. Se trata de un actor clave en banca on-line en Europa, con presencia en tres países: Francia, donde es líder, Alemania y España, a través de una joint venture con CaixaBank. En 2014, tras la OPA de exclusión de Société Générale, dejó de cotizar en bolsa.

The Bank of East Asia (BEA). CaixaBank controla el 18,7% de esta entidad. Es el primer banco independiente de Hong Kong. Ofrece servicios de banca comercial y personal, así como de banca de empresas y de inversión. Atiende también a la comunidad china en el extranjero, operando en otros países del sureste asiático, América del Norte y el Reino Unido. CaixaBank cuenta con un miembro no ejecutivo en el Consejo de Administración.

La colaboración entre CaixaBank y BEA incluye el apoyo a proyectos liderados por grupos españoles y chinos, la operativa de comercio exterior y el impulso del intercambio de *know-how*.

Erste Group Bank. Es el segundo grupo bancario austríaco y uno de los principales en el centro y este de Europa. Está presente en Austria, República Checa, Rumanía, Eslovaquia, Hungría, Croacia y Serbia y es líder en la mayoría de estos países, con 16,4 millones de clientes. CaixaBank, que controla el 9,92% de Erste, participa con esta entidad en la cofinanciación de grupos empresariales españoles y colabora en el desarrollo de diferentes innovaciones tecnológicas.

Grupo Financiero Inbursa (GFI). Es el primer grupo financiero de México por administración y custodia de activos, el sexto por activos totales y uno de los mejor posicionados en seguros y fondos de pensiones. Referencia de la banca comercial del país, se encuentra dentro de uno de los mayores grupos financieros y empresariales de América Latina por capitalización bursátil. CaixaBank controla el 9,01% de la entidad mexicana.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2014, CaixaBank informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

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

Normativa Internacional

CaixaBank informa sobre su compromiso con el cumplimiento de normativa y estándares internacionales. Entre ellos menciona la Declaración Universal de Derechos Humanos y los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados/as.

Estándares voluntarios

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

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

Documentos incluidos en el análisis

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

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe Corporativo Integrado	
Informe de Gestión y cuentas anuales	
Informe de Gobierno Corporativo	
Reglamento del Consejo	
Documento de política ambiental	
Informe de remuneraciones del Consejo	
Reglamento del Consejo de Administración	
Reglamento interno de conducta	
Política de actuación de Caixabank en materia de anticorrupción	
Informe anual de la Obra Social	
Informe de Gobierno Corporativo de La Caixa	
Memoria RSC Promocaixa 2014	
Memoria de recursos humanos de Caixabank	
Informe anual de Microbank 2014	
Reglamento para la defensa del cliente de Caixabank	
Otros documentos	

2. Tablas de resultados

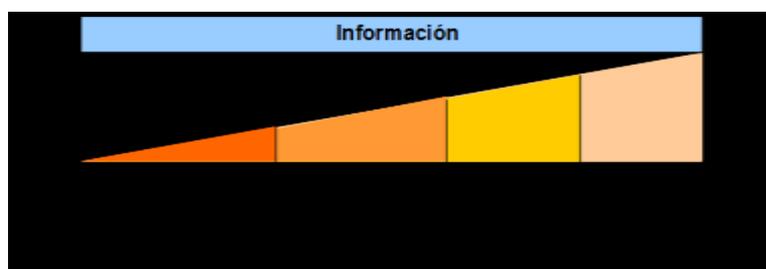
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2014
MEDIO AMBIENTE	1,00
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	1,19
COMUNIDAD	1,11
CORRUPCIÓN	1,20
CONSUMO	1,67
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,58
TOTAL EMPRESA	1,29

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

EJE DE ANÁLISIS	PUNTUACIÓN 2014
TOTAL CONTENIDO	1,23
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,58

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

Caixabank es una entidad financiera que opera o tiene presencia en 20 países de los cinco continentes a través de oficinas de representación, sucursales y de la participación accionarial en otras entidades financieras. Asimismo, tiene participaciones en multinacionales españolas, principalmente del sector de comunicaciones y energético, que operan a su vez en todo el mundo.

A la hora de analizar la presencia internacional de la entidad financiera hay que tener en cuenta que, salvo en Portugal, Francia, Austria, Hong Kong y México, su presencia internacional se circunscribe a oficinas de representación y sucursales. No obstante, aun cuando su representación en estos estados sea residual, eso no le exime de tener en cuenta los problemas que hay en estos países en ámbitos tan importantes como el de los derechos humanos, el medio ambiente o derechos humanos y laborales.

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

Caixabank tiene presencia en varios países en los que el respeto a los derechos humanos tiene importantes carencias, según el Human rights risk index¹ realizado por la consultora Maplecroft, que estudia los riesgos en el campo de los derechos humanos, entre otras cuestiones. Según esta consultora, Caixabank entre los países en los que opera la entidad financiera, China, India, Egipto y México presentan un riesgo extremo en el ámbito de los derechos humanos y países como Emiratos Árabes, Angola o Marruecos presentan un riesgo alto.

En este sentido, hay que destacar los casos de China y México, donde Caixabank tiene participaciones significativas en entidades financieras de estos países y, en consecuencia, puede hacer fuerza para que las mismas basen su actividad en el respeto de los derechos humanos. En el caso de Angola, aunque Caixabank no tiene presencia directa en este país, tiene una participación de control en el BPI, a través del cual controla el Banco de Fomento de Angola. Este comentario vale para los siguientes parámetros que se van a analizar en este capítulo del informe.

En cuanto a la garantía de existencia de derechos laborales de los trabajadores, la situación que se vive en varios países en los que el banco tiene intereses presenta una situación preocupante. Según el *Índice global de los derechos laborales 2014* de la CSI², China, Emiratos Árabes, India, Egipto y Turquía son países con un riesgo extremo de que los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no sean respetados. En este capítulo hay que destacar que el hecho de que un país sea democrático no significa que los derechos laborales sean plenamente respetados. Así, en el citado documento Marruecos y España aparecen con un riesgo alto de que los derechos laborales no sean respetados.

Relacionado con el respeto a los derechos humanos está la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En este campo, el factor riesgo/país está relacionado con las

¹ Human rights risk index de Maplecroft. <https://maplecroft.com/search/?q=human+rights+risk+index>

² Índice global de los derechos laborales 2014. http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf

costumbres sociales o religiosas más que con el hecho de que existan sistemas democráticos. *The Global Gender Gap Index 2014*³ del World Economic Forum, hace un análisis de la brecha de género en todo el mundo. Según este índice, entre los países en los que está presente Caixabank, Turquía, Marruecos y Egipto presentan una brecha de género extrema, mientras que China, Emiratos Árabes, India, Singapur, Angola, Chile, México, Austria, España, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Reino Unido y Rumania, presentan un riesgo alto de que, aun cuando la igualdad entre hombres y mujeres esté reconocida por las leyes, la igualdad de género no se produzca.

La corrupción, una cuestión que está tan presente en la vida pública de muchos países, es un elemento importante para medir los riesgos a los que tiene que hacer frente una entidad del sector financiero como Caixabank. Transparency Internacional realiza un informe, *Corruption Perception Index*⁴, que mediante encuestas mide la percepción de la corrupción en las instituciones públicas como los partidos políticos, la policía y los sistemas judiciales. Según este índice, de entre los países en los que opera la entidad financiera solo Angola presenta niveles extremos de corrupción, mientras que en China, India, Egipto, Marruecos, México, Italia, Rumania y Turquía la percepción de corrupción es alta. A la hora de hablar de corrupción, no hay que centrarse solo en lo que se refiere al ámbito de la política o de los negocios. El narcotráfico y los altos niveles de crimen organizado que hay en algunos de los países en los que trabaja Caixabank y, como cualquier entidad financiera corre el riesgo de que pudiera ser utilizada para blanquear dinero de actividades ilícitas. La entidad cuenta con mecanismos para evitar estas prácticas, pero tiene que estar especialmente vigilante.

En relación a los riesgos medioambientales, es necesario aclarar una cuestión. En los países en los que hay una mayor exposición a problemas medioambientales, la acción de una entidad financiera como Caixabank no es la misma a la que podría tener una empresa petrolera o dedicada a la explotación de recursos naturales. No obstante, esto no le exime de responsabilidad de actuar en este campo en el que puede influir, por ejemplo, en la financiación de proyectos que cumplan determinados estándares medioambientales. Dicho esto, hay que indicar que Caixabank tiene intereses en varios países en los que existen importantes problemas de medio ambiente, o que son especialmente vulnerables al cambio climático, generalmente como consecuencia de la deforestación o del consumo descontrolado de recursos naturales. Según el *Climate Risk Index 2014*⁵, elaborado por Germanwatch, China y Rumanía presentan un riesgo extremo, mientras que India, México, Alemania, España, Italia y Portugal tienen un riesgo alto.

A la hora de analizar el contexto general en el que Caixabank ha desarrollado su actividad en 2014, hay que tener en cuenta el ámbito español para poder hacer una radiografía más completa.

El sector financiero español se ha visto marcado en 2014 por el cuestionamiento de su legitimidad social, por la progresiva regulación y la exigencia de una mayor transparencia. Un cuestionamiento muy acentuado en España donde el 80% de la población entiende que las entidades financieras no se comportan de forma responsable.

³ The Global Gender Gap Index 2014. http://www3.weforum.org/docs/GGGR14/GGGR_CompleteReport_2014.pdf

⁴ Corruption Perception Index 2014. <http://www.transparency.org/cpi2014/results>

⁵ Climate Risk Index 2014. indica el nivel de exposición y vulnerabilidad a los eventos extremos, que los países deberían tener en cuenta como una advertencia y así estar preparados para los más frecuentes y/o más severos eventos en el futuro. germanwatch.org/en/download/8551.pdf

Para el sector financiero en su conjunto, 2014 ha sido un año en el que se ha ido afianzando la recuperación de la economía española, lo que ha ayudado a las instituciones financieras a mejorar sus resultados. Sin embargo, las entidades financieras aún siguen mostrándose excesivamente prudente a la hora de conceder créditos. Todas las carteras de crédito al sector privado se han reducido de manera considerable durante los últimos años. La contracción se concentra fundamentalmente en el crédito a empresas, con una caída acumulada del 34% desde el inicio de la crisis. Especialmente acusado al sido la caída en el crédito a inmobiliarias y constructoras, con un 55% de descenso.

En 2014 se ha observado una reducción en la morosidad del sector. El volumen de crédito dudoso se ha reducido en 2014 en 25.000 millones de euros, según el Banco de España, lo que representa una caída porcentual del 12,5%.

Por otra parte, los principales pilares de la reforma regulatoria impulsada por el G-20 han sido establecidos. Las entidades bancarias se enfrentan a un nuevo entorno regulatorio, caracterizado por mayores requisitos de capital, liquidez y apalancamiento, así como a estándares muy exigentes en materia de transparencia, gestión de riesgos y gobernanza corporativa, entre otros aspectos.

En el caso de Caixabank, hay que destacar una serie de importantes cambios en su estructura derivados de los cambios en las leyes sobre cajas de ahorro.

En aplicación de la Ley 26/2013 de cajas de ahorros y fundaciones bancarias, en junio de 2014 la Caixa se transformó en una fundación bancaria, denominada Fundación Bancaria la Caixa, cuyo objeto social consiste en la gestión directa de la Obra Social que ha caracterizado históricamente a la Caixa y en la gestión de su participación bancaria (CaixaBank), tal y como establece dicha Ley. Posteriormente, con el objetivo de diferenciar claramente la gestión de la Obra Social y de las actividades económicas no constitutivas de Obra Social, en octubre la Fundación Bancaria la Caixa segregó a favor de Criteria los activos y pasivos no sujetos a su actividad social, entre ellos, la participación CaixaBank controlada por la Fundación Bancaria la Caixa. De este modo, la Fundación Bancaria la Caixa ha pasado a controlar su participación en CaixaBank de forma indirecta a través de Criteria.

Por lo tanto, después de la reorganización societaria, la Fundación Bancaria la Caixa gestiona directamente la Obra Social y Criteria es una sociedad participada al 100% por Fundación Bancaria la Caixa, que gestiona el patrimonio empresarial del Grupo, concretado básicamente en participaciones accionariales en sectores estratégicos como el energético, las infraestructuras, los servicios y el negocio inmobiliario, así como en CaixaBank.

Caixabank logró en 2014 un beneficio de 620 millones de euros, un 96,3% más que el año anterior. La mejora de la eficiencia y la rentabilidad han sido las claves de la gestión del ejercicio 2014, en el que el banco ha vuelto a reducir sus gastos recurrentes y ha mejorado todos sus márgenes.

El negocio bancario y de seguros de CaixaBank ha aportado 1.514 millones de euros al resultado de 2014, mientras que la contribución de las participadas ha ascendido a 227 millones. Sin embargo, la actividad inmobiliaria ha generado en el último año unas pérdidas netas por importe de 1.148 millones de euros.

El crédito gestionado por la actividad inmobiliaria de CaixaBank ascendió en 2014 a 8.890 millones, lo que supone un descenso del 31% con respecto al año anterior. El índice de morosidad se sitúa en el 58,7%, con una ratio de cobertura del 56%.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

Caixabank incluye en su Informe Corporativo Integrado (ICI), al igual que en el ejercicio anterior, un pequeño apartado en el que habla de la contribución fiscal del grupo. En su Informe Corporativo Integrado ofrece información que no da en sus Cuentas Anuales. CaixaBank afirma que paga impuestos en los lugares en los que opera. En 2014, señala que el banco genera la práctica totalidad de su actividad en España, si bien las sucursales de Polonia y Marruecos suponen un importe total de impuestos pagados y recaudados de aproximadamente 2,5 millones de euros".

En sus Cuentas Anuales, por otro lado, declara lo siguiente: "Los ingresos y gastos del Grupo CAIXABANK tributan, prácticamente en su totalidad, al tipo general del 30% en el Impuesto sobre Beneficios. Sin embargo, hay determinados ingresos de importe relevante exentos de tributación para el Grupo porque ya han tributado en origen. Destacan los dividendos devengados de participadas y el resultado de las sociedades integradas por el método de la participación que se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias por su importe neto de impuestos. Los ingresos devengados por estos dos conceptos reducen de modo significativo la base imponible del Impuesto sobre Beneficios del Grupo CaixaBank. Adicionalmente, el ingreso derivado de la combinación de negocios tampoco se integró en la base imponible del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio anterior".

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

Sin embargo, la información facilitada en el ICI es escasa. El banco informa que en 2014, el Grupo CaixaBank pagó 551,3 millones de euros, una cifra que incluye impuestos directos (Impuesto sobre Sociedades, Impuesto sobre la Actividad Económica y sobre la Propiedad). No aparecen desglosados los tributos satisfechos por cada impuesto, por lo que la información se considera del todo insuficiente. En la cuentas anuales aparece un pago de impuesto sobre beneficios negativo por 267.395 miles de euros.

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

En la mencionada nota de las cuentas anuales el banco desvela que tiene abiertos a Inspección los cuatro últimos ejercicios de los principales impuestos que le son de aplicación. Además, da cuenta de los principales procedimientos tributarios en curso a finales de 2014.

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

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

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

Caixabank también hace referencia a los activos y pasivos fiscales diferidos en su memoria.

Como ya se ha señalado en este informe, la actividad de Caixabank se centra casi exclusivamente en el mercado doméstico, lo que hace que su presencia en paraísos fiscales sea prácticamente nula. Según los datos recogidos en las cuentas anuales, Caixabank tiene presencia en tres paraísos fiscales de acuerdo con la metodología utilizada por el Observatorio de RSC. En Emiratos Árabes Unidos y en Singapur, a través de sendas oficinas de representación, y en Hong Kong, a través del Bank of East Asia. El año pasado dábamos cuenta de la existencia de una sociedad dedicada a las participaciones en España de deuda mezanine. No existe constancia de las mismas en los documentos aportados por el banco, ni siquiera advirtiendo que ha cesado su actividad o que ha sido liquidada.

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

Es preciso destacar que Caixabank resalta en sus Cuentas Anuales su presencia en distintos territorios a través de su estrategia de Internacionalización. Sin embargo, en sus Cuentas Anuales no hace referencia alguna a muchos de ellos, ni siquiera mencionando en su Anexo de sociedades dependientes con qué entidades opera en dichos países: tal es el caso de Emiratos Árabes Unidos o Singapur.

Además, procede apuntar que, dada la participación que CaixaBank tiene en Repsol, S.A., sería preciso atender también a la presencia en paraísos fiscales de ésta, con sociedades dependientes presentes en territorios como Delaware, Países Bajos o Islas Caimán. Lo anterior sería extrapolable a otras sociedades en las que la entidad participa a través de su cartera industrial.

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

CaixaBank sólo aporta cierta información acerca de una de sus sociedades sitas en paraísos fiscales: Bank of East Asia (BEA). La entidad explica qué tipo de sociedad es, su actividad y los motivos por los que es interesante para CaixaBank: "BEA es un banco independiente de Hong Kong y (...) Ofrece servicios de banca comercial y personal, así como de banca de empresas y de inversión. Atiende también a la comunidad china en el extranjero operando en otros países del sureste asiático, América del Norte y el Reino Unido."

Sin embargo no ofrece otras informaciones relevantes acerca de la sociedad, más que su enfoque actual donde participa en "una joint venture dedicada a financiar la compra de automóviles en el mercado chino" y algún dato referido a su gobierno corporativo, como que "el Presidente de CaixaBank es miembro del Consejo de Administración y de la Comisión de Nombramientos de BEA, y un consejero del BEA es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank".

También aclara el porcentaje de participación de CaixaBank en BEA: 18,68%" y el coste que ha supuesto durante 2014 la ampliación de sus acciones en BEA: "Durante el ejercicio 2014, CaixaBank ha adquirido acciones de BEA por un importe de 160.075 miles de euros. Asimismo, en el marco de una distribución de resultados en forma de scrip dividend realizada por BEA en marzo de 2014, CaixaBank optó por recibir acciones, cuyo valor de mercado ascendió a 23.996 miles de euros."

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

El aspecto fiscal es muy importante para conocer la aportación al desarrollo de los países en los que están operando sus empresas participadas. Es imprescindible informar transparentemente, con datos e información relevante, sobre la estrategia y comportamiento fiscal por país, en especial si se está operando en territorios considerados como paraísos fiscales. En este sentido sería un ejercicio de transparencia, más en el contexto de crisis actual, desglosar la información impositiva (tasa efectiva y exenciones desglosadas) por países, relacionada con las operaciones y beneficios obtenidos. La

presencia de compañías en paraísos fiscales, aunque no es ilegal, puede perjudicar la imagen de la entidad entre diversos grupos de interés.

En relación a las subvenciones recibidas, Caixabank informa sobre las ayudas públicas o subvenciones que ha recibido el Grupo, pero todas ellas son referidas a su actividad en España. No detalla subvenciones recibidas por otros gobiernos. Estas son las subvenciones que declara para el ejercicio 2014:

- Subvención recibida del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la gerencia del sector naval, en virtud del Real Decreto 442/1994 y sucesivas modificaciones, en concepto de ayudas a la construcción naval (4.752 miles de euros)
- Nuevo MicroBank tiene suscritos dos convenios con el FEI (Fondo Europeo de Inversiones), dentro del programa CIP (Competitiveness and Innovation Framework Programme), y del programa MAP, que cubren las pérdidas de riesgos fallidos de las carteras de microcréditos sociales y financieros que cumplan los criterios de admisión de dicho programa, hasta un máximo prefijado. (3.411 miles de euros).
- Subvención de la Fundación Tripartita por formación a empleados (3.745 miles de euros).

Caixabank declara también las subvenciones pactadas por la compra del Banco de Valencia, sin embargo apunta que no ha cobrado dichas liquidaciones. Declara que en el acuerdo con el FROB "se suscribió un protocolo de medidas de apoyo financiero instrumentado en un Esquema de Protección de Activos mediante el cual el FROB asumirá el 72,5% de las pérdidas derivadas de una serie de activos de la cartera de inversión crediticia (pymes y autónomos) y riesgos contingentes ("Activos garantizados"), hasta un importe máximo determinado, con efectos retroactivos desde 30 de septiembre de 2012, y con una vigencia de 10 años, esto es, hasta 30 de septiembre de 2022. El acuerdo incorporaba un umbral a partir del cual estas pérdidas serían asumidas por el FROB. (...) El FROB hará efectivo los pagos, en su caso, siempre que la pérdida neta esté por encima del umbral pactado, y antes del 30 de junio de cada año. A 31 de diciembre de 2014 el activo registrado asciende a 709 millones de euros."

4.2. Medioambiente

En el documento Política Ambiental⁶, Caixabank asegura que desarrolla su actividad teniendo en cuenta la protección del entorno y procura conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que necesita, según los estándares de la certificación ISO 14001 y el reglamento europeo EMAS 1221/2009.

La entidad es signataria de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y está adherida a los Principios de Ecuador. El banco informa que es firmante de la iniciativa Carbon Disclosure Project desde 2012, y destaca que la puntuación obtenida en 2014 ha sido 98A, la mayor del sector financiero español. Esto ha supuesto la inclusión de la entidad en los índices Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), que reconoce la transparencia y la calidad de su información en cambio climático, y el Carbon Performance Leadership Index (CPLI), gracias a las acciones llevadas a cabo para reducir su huella de carbono.

⁶ Política ambiental de Caixabank.

El banco sostiene que su actividad no es agresiva con el entorno, a pesar de lo cual se compromete a mejorar sus prácticas medioambientales usando, “siempre y cuando sea posible y económicamente viable” las técnicas más idóneas y a integrar los aspectos medioambientales en la actividad financiera de la entidad. Sin embargo, el mero compromiso a mejorar las prácticas ambientales solo cuando sea económicamente viable no parece suficiente, teniendo en cuenta la responsabilidad de las entidades financieras en este ámbito y el impulso que desde diversas instituciones se está dando para que el sector financiero se comprometa con la consecución de un crecimiento más sostenible. De acuerdo con diversas instituciones (GRI, Naciones Unidas, Comisión Europea, Generation Investment Management LLP⁷, Eurosif, US SIF) los inversores son los principales actores en la transición hacia una economía sostenible por tanto su responsabilidad con respecto al impacto medioambiental de sus operaciones es muy importante. Por otra parte, The natural Capital Declaration (NCD)⁸, una iniciativa lanzada por el sector financiero en junio de 2012 durante la conferencia sobre desarrollo sostenible Rio+20 ha suscrito una declaración que dice textualmente “Como miembros del sector financiero nos consideramos actores clave en las futuras discusiones sobre la valoración y la protección del Capital Natural y reconocemos nuestro papel esencial en las reformas necesarias para crear un sistema financiero que informe y explique sobre el uso, el mantenimiento y la restauración del Capital Natural en la economía global”.

Por otro lado, las instituciones financieras son receptoras de diversas iniciativas en materia de responsabilidad social financiera como por ejemplo la Declaración de Instituciones Financieras acerca del Medioambiente y el Desarrollo Sostenible del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (PNUMA), los dos suplementos del Sector de Servicios Financieros sobre Indicadores de Desempeño Medioambiental y Social, los principios de Ecuador y los Principios de Inversión Socialmente Responsables.

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

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

En el Informe Corporativo Integrado, Caixabank expone, además, los tres ejes de su gestión ambiental en 2014: medir la huella ambiental, minimizar el impacto ambiental y compensar las emisiones generadas. En cada uno de estos apartados se explican los objetivos y los avances logrados. La entidad facilita un gráfico en el que se explica su huella

⁷ <https://www.generationim.com/media/pdf-generation-sustainable-capitalism-v1.pdf>

⁸ <http://www.naturalcapitaldeclaration.org/about-the-natural-capital-declaration/>

de carbono⁹, pero los datos aportados solo se refieren a 2014, lo que hace imposible comparar con el año anterior y saber si se ha producido una evolución positiva.

Caixabank presenta un documento, *Declaración ambiental de las actividades en los Servicios Centrales de Barcelona y desarrollo de productos y servicios financieros 2014*¹⁰, en el que da cumplida cuenta tanto de la política ambiental del banco como de sus compromisos, avances o programas. En el documento se dan una serie de datos sobre la evolución de distintos aspectos ambientales desde 2011. En casi todos los parámetros analizados se presentan mejoras en 2014 con respecto al año anterior. El documento podría ser un ejemplo de cómo presentar este tipo de información si no fuera por un hecho importante. Solo se facilita información de los servicios centrales del banco en Barcelona. No se hace referencia alguna a los consumos en el resto de las sucursales de la entidad. La única referencia que se hace a la red de oficinas se refiere a la huella de carbono en 2014. Entendemos que esta es una carencia muy importante en una entidad que además presume de tener una extensa red de oficinas en toda España.

Por lo que respecta a la cadena de valor y a la inclusión de criterios medioambientales de los agentes que participan en la misma, Caixabank señala que sus empresas filiales y el resto de empresas del Grupo la Caixa incluyen en sus contratos una cláusula de aceptación obligatoria en la que los proveedores aceptan conocer y respetar los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la política ambiental de la entidad.

Desde el 2013, los potenciales proveedores deben registrarse en el Portal de Proveedores para ofrecer sus productos y servicios. Antes, deben aceptar los criterios éticos, sociales y medioambientales para proveedores del Grupo. Así mismo, las empresas proveedoras deben aportar la información sobre certificados ambientales y laborales de que dispongan y deben estar al corriente de sus obligaciones legales.

Caixabank no informa sobre la existencia de sistemas de cumplimiento como auditorías, número de proveedores analizados, resultado de las mismas y requisitos y criterios concretos exigidos a estos proveedores.

El banco recoge en su Informe Corporativo Integrado las operaciones de Project finance en las que se tienen en cuenta los Principios de Ecuador. En virtud de estos principios, los proyectos de financiación se catalogan en tres categorías, A, B y C, en función de los riesgos e impactos potenciales que puedan presentar. Los proyectos categorizados como A y algunos de los B pueden tener riesgos potenciales adversos elevados. Según la información facilitada por Caixabank, en 2014 se han evaluado ocho proyectos según los Principios de Ecuador, cuya inversión total fue de 2.383 millones de euros y en los que la entidad ha participado con más de 230 millones de euros. Uno fue categorizado como A, cuatro como B y los tres restantes, como C. Asimismo, ha revisado, según el procedimiento interno del banco, cinco operaciones sindicadas, cuyo importe global era superior a 360 millones de euros. De estas, dos se categorizaron como B y las otras tres, como C. El banco asegura que en los casos de proyectos encuadrados en las categorías A y B establece un plan de acción que ayude a prevenir, minimizar, mitigar y compensar los impactos sociales y ambientales adversos. Más allá de los principios de Ecuador aplicados a un conjunto reducido de operaciones, no se ha encontrado información de cómo actúa la entidad para prevenir el impacto medioambiental en su cartera crediticia. Aun así, el mapeo de riesgos

⁹ [Huella de carbono.](#)

¹⁰ Declaración ambiental de Caixabank 2014.

sociales y ambientales de Caixabank podría ser más explícito, en particular respecto al tipo –además del nivel- de riesgos de sostenibilidad directamente vinculados con las actividades y empresas que financian, incluyendo el controvertido sector inmobiliario, así como con su actividad corporativa. Para valorar más claramente los resultados de Caixabank en cuanto a sostenibilidad, debería informarse con más detalle sobre los impactos y riesgos específicos del banco y su actividad.

Caixabank no hace mención a su actuación en relación a la gestión de riesgos sociales y medioambientales de empresas en las que tiene una participación significativa. CaixaBank controla parte de las acciones de empresas españolas transnacionales de enorme relevancia en los sectores energético y de las infraestructuras, entre las que se encuentran Repsol. Critería CaixaHolding, holding que gestiona todas las participaciones accionariales del grupo La Caixa en sectores estratégicos como el energético, las infraestructuras, los servicios y el negocio inmobiliario, así como en CaixaBank, tiene participaciones en Gas Natural Fenosa o Abertis.

Caixabank pone a disposición de sus clientes, tanto particulares como empresas, una serie de productos para la financiación de compras o inversiones respetuosas con el medio ambiente. Entre estos productos están los Ecopréstamos (más de 2.500 operaciones y 5,2 millones de euros concedidos); Ecofinanciación para el sector agrario (33 operaciones y cerca de un millón de euros concedidos) y Ecomicrocréditos para particulares (1.152 operaciones con más de 1,9 millones de euros concedidos) y empresas (115 operaciones y más de 900.000 euros concedidos). No se explica en ningún momento las condiciones de estos créditos ni las ventajas de las que podrían beneficiarse los clientes al contratarlos y tampoco el porcentaje que suponen sobre la cartera total de créditos que figura en el balance.

Asimismo, el banco cuenta en su cartera de productos con dos fondos de inversión socialmente responsable: Microbak Fondo Ético y Microbank Fondo Ecológico. Ambos instrumentos de inversión representan un porcentaje muy exiguo de la cartera de fondos gestionados por el banco (0,08% y 0,02% respectivamente).

A finales de 2014, CaixaBank aprobó adoptar en 2015 los Principios de los Bonos Verdes como entidad colocadora (en calidad de observadora). Estas directrices, voluntarias, tienen como objetivo fomentar la captación de capitales y la inversión destinadas exclusivamente a proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático, y otras actividades beneficiosas para el medio ambiente.

4.3. Protección de los derechos humanos

Caixabank recoge en su Código Ético¹¹ que suscribe en su totalidad la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como los instrumentos que de la misma se derivan, especialmente el Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Convenio Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966, así como el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales de 1950. También afirma que asume y respeta la Declaración Tripartita de Principios de Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT, así como el principio de representación sindical de sus empleados y empleadas.

¹¹ Código Ético de Caixabank.

El banco no informa sobre su riesgo en derechos humanos. Es más, informa que “en 2014 no se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario”. CaixaBank explica que aspectos como centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos o sobre trabajo infantil se ha realizado solo con los proveedores de Promocaixa, empresa que realiza todo el material promocional del banco.

Según la Memoria de RSC de Promocaixa¹², en 2014 se realizaron seis auditorías externas solicitadas por la propia compañía de aquellas fábricas de sus proveedores que se encuentran en países emergentes (en 2014 se realizaron todas en China), relacionadas con la fabricación de artículos para el lanzamiento de grandes campañas para el grupo CaixaBank. En estos controles de auditoría se comprobó la correcta gestión de aspectos relativos a los contratos laborales, la duración de la jornada laboral, la seguridad de los puestos de trabajo y la ausencia de trabajo infantil. En tres casos se detectaron anomalías: en dos de ellos fueron rectificadas a posteriori y uno de los fabricantes fue declarado no apto. Como consecuencia, en este último caso se buscó una alternativa de producción nacional.

Caixbank no hace mención a su actuación en relación a la gestión de riesgos sobre los derechos humanos de empresas en las que tiene una participación significativa. CaixaBank controla parte importante de las acciones de empresas españolas transnacionales de enorme relevancia en los sectores energético y de las infraestructuras, entre las que se encuentran Repsol, Gas Natural-Fenosa o Abertis, estas últimas a través del holding Critería.

El banco tampoco hace referencia a la financiación del sector armamentístico. Según el Centre Delàs d'Estudis per a la Pau, CaixaBank apoya a través de diversos productos financieros a empresas de armas que producen bombas, explosivos, misiles, componentes de la guerra electrónica. Entre otras operaciones, habría concedido créditos a empresas de armas controvertidas por un montante superior a los 35,5 millones de euros¹³.

Por lo que respecta al compromiso de CaixaBank con la no utilización de trabajo forzoso u obligatorio o con la no utilización del trabajo infantil, el banco sostiene que estos riesgos no son significativos, dado que la mayor parte de su actividad en España, y un 97,7% del volumen de facturación corresponde a los proveedores nacionales. Además, señala que para aquellos proveedores situados en zonas con mayor riesgo potencial (en China o Bangladesh), que elaboran el material promocional de CaixaBank, se han llevado a cabo auditorías presenciales. Subraya que el volumen de compras y el número de estos proveedores no es significativo.

En cuanto a las políticas de no discriminación, CaixaBank le dedica un apartado en su Código Ético, en el que de manera general explica que prohíbe “toda discriminación, acoso, abuso o trato inapropiado en base al género, raza, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, incapacidad, minusvalía y demás situaciones protegidas por el derecho, tanto respecto a los empleados, directivos o miembros del órgano de administración, como a los accionistas, clientes, potenciales

¹² [Memoria de RSC de Promocaixa.](#)

¹³ [Inversiones de CaixaBank en armamento.](#)

clientes y proveedores o cualquier persona que interactúe con la entidad". Además, en el citado documento asegura su respeto por las culturas locales de las comunidades y países donde opera. No obstante, el banco no aporta información sobre los mecanismos que pone en práctica para asegurar este compromiso ni informa sobre denuncias en este sentido.

Como consideración general del aspecto de los derechos humanos hay que hacer algunas observaciones. En primer lugar, es cierto que el banco desarrolla gran parte de su actividad en España y que su actividad diaria no afecta de manera directa a aspectos como el trabajo infantil, forzoso, etc., pero no lo es menos que posee participaciones en entidades financieras de países en los que hay riesgo extremo o alto de que los derechos humanos no sean respetados. CaixaBank no dice nada sobre si trata de influir y cómo lo hace para que estos bancos, en los que en algunos casos tiene participaciones significativas, respeten los derechos humanos.

Por otra parte, el banco afirmaba en el Informe Corporativo Integrado de 2013 que, a partir de 2014, iba a hacer públicos los datos sobre el análisis de sus proveedores desde el punto de vista de los derechos humanos, sin embargo, esto no se ha cumplido.

En diciembre de 2014, la organización Banktrack publicó un informe titulado *Banking with Principles?* en el que evalúan a 32 de los mayores bancos del mundo contra los Principios Rectores de Naciones Unidas. En el informe se asigna a cada banco una puntuación en función de su desempeño según 12 criterios agrupados en varios aspectos: política de derechos humanos, compromiso de debida diligencia, reporting y acceso a reparación. La puntuación lograda por CaixaBank en este informe es muy baja¹⁴. En el apartado de compromiso con la política de derechos humanos obtiene cuatro puntos sobre cuatro; en el principio de debida diligencia logra un cero sobre tres; en el apartado de información obtiene cero puntos sobre un total de tres y sobre búsqueda de soluciones tiene un cero sobre dos. En total, el banco logra cuatro puntos sobre un total de 12.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

CaixaBank terminó 2014 con una plantilla de 28.984 personas frente a las 29.780 del año anterior. Si se tiene en cuenta el grupo CaixaBank, se ha pasado de las 31.980 personas en 2013 a 31.210 en 2014. El banco ha culminado el Plan Estratégico 2011-2014, que entre otros aspectos preveía la reestructuración de la plantilla, que ha representado un ajuste de plantilla de 2.600 bajas voluntarias que ha sido pactado con la representación de los trabajadores y trabajadoras.

La entidad ofrece información escueta sobre su plantilla en el Informe Corporativo Integrado. Sin embargo la misma se ve ampliada en la Memoria de Recursos Humanos¹⁵, documento en el que sí se puede encontrar información más detallada. El 99,7% del personal del banco tiene un contrato fijo indefinido, el 51,4% de la plantilla son mujeres, la edad media es de 42 años y la media de antigüedad es de 15 años.

El sistema de remuneración en CaixaBank se basa en un modelo que combina la retribución fija y la variable, esta última establecida en función del nivel profesional, las

¹⁴ Banktrack. [Banking with principles](#)

¹⁵ Memoria de Recursos Humanos de CaixaBank.

tareas desarrolladas y la implicación y el compromiso en la consecución de los retos individuales y la contribución a los objetivos del equipo. Caixabank informa que la empresa y la representación de los trabajadores y trabajadoras llegaron a un nuevo acuerdo laboral que ha permitido implantar a partir de agosto de 2014 “un nuevo marco de estructura salarial más competitiva y productiva para la creación de empleo, así como la instrumentación de medidas para la gestión del tiempo-trabajo y la conciliación”. El banco no da detalles de este acuerdo.

El banco no expresa un compromiso explícito con el carácter justo y razonable de la remuneración a los empleados. La entidad solo informa de que el principal país de operaciones de Caixabank es España, con sólo 57 empleados (0,20% del total de la plantilla) que trabajan en el extranjero. El salario inicial de los empleados, con independencia de su destino geográfico, es superior al mínimo legal establecido en cada país. El ratio en 2014 entre el salario inicial y el mínimo local en España tanto para hombres como para mujeres es 1,25.

Por lo que se refiere a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, Caixabank asegura que trabaja por “aumentar la presencia de la mujer en puestos de mayor responsabilidad a partir de una estricta aplicación del concepto de igualdad de oportunidades, que identifique y desarrolle el talento profesional”. Lo cierto es que la información sobre la presencia de mujeres en puestos directivos deja mucho que desear. En el Informe Corporativo Integrado se limita a señalar que 5.097 mujeres ocupan cargos directivos. En la Memoria de Recursos Humanos sí es posible encontrar datos más concretos, pero no están consolidados. Da un amplio detalle de la estructura organizativa de la red territorial, pero no incluye los servicios centrales, que van en un cuadro aparte. En todos los casos, se pone de manifiesto una gran diferencia en el número de hombres y mujeres en los puestos de dirección.

En la alta dirección de la red territorial hay un 51,9% de hombres y un 48,1% de mujeres. Sin embargo, en la dirección de área hay un 67,1% de hombres y un 32,9% de mujeres. A pesar de que en la red de banca de particulares hay mayoría de mujeres trabajando, solo el 33,4% de las mujeres ocupan la dirección de una oficina. Este saldo negativo hacia las mujeres se repite en todos los puestos de dirección: 26,5% de mujeres dirigiendo centros de banca privada, 8,5% en la dirección de banca de empresas, 30% en la dirección de banca de inversión.

Estos datos quedan perfectamente reflejados en la nota 34 de las Cuentas Anuales Consolidadas, en la que apareció un cuadro en el que se refleja que frente a 265 directivos hay 69 directivas y que hay 9.107 jefes frente a 6.023 jefas.

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

En relación a la remuneración, el banco señala que, si bien cada vez más se tiende a un modelo retributivo vinculado al desempeño, los cambios de nivel por antigüedad y los trienios derivados del Convenio Colectivo provocan todavía diferencias salariales por género. (la antigüedad media de los hombres es 17 años frente a 14 años de las mujeres).

Así, el ratio de remuneración total hombres frente al de mujeres es, a nivel directivo, del 104%, a nivel intermedio del 114% y, para el resto de los empleados, del 121%. En cambio si atendemos a la ratio de remuneración total de hombres versus mujeres para empleados menores de 30 años, el ratio es del 97%.

CaixaBank cuenta con un Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso Sexual y Laboral. Durante el año 2014, ya través de gestoras externas, se han realizado un total de siete intervenciones, referidas a posibles comportamientos de acoso laboral. Tal y como establece el citado protocolo, las gestoras han realizado informes de las denuncias formales. Tras estos informes, se ha dictado una resolución de archivo de la denuncia y seis recomendaciones de medidas tendentes a mejorar las relaciones en el entorno de trabajo.

Al igual que en los informes sobre Caixabank realizados por este Observatorio en años anteriores, tenemos que llamar a atención sobre la parquedad de la información facilitada por el banco en un aspecto tan significativo. La entidad asegura que de las siete intervenciones sobre posible acoso laboral se ha archivado una y que las otras seis se han resuelto haciendo una serie de recomendaciones.

Al objeto de una mayor transparencia el banco tendría que explicar por qué no se han archivado estas denuncias, ya que, si efectivamente se trataba de casos de acoso laboral, no parece razonable que el problema se solucione con una simple recomendación, sobre todo teniendo en cuenta que el acoso laboral es una figura tipificada en el Código Penal. Además, en el caso de que se hubiera producido el acoso, parece extraño que no se hable de medidas disciplinaria contra persona acosadora.

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

En el Informe Corporativo no se ofrece información ni aparece compromiso explícito sobre derechos de los trabajadores en países que no garanticen los derechos laborales. A este respecto, hay que señalar que el banco solo tiene fuera de España 55 profesionales diseminados en 13 oficinas de representación y tres sucursales internacionales. El banco no ofrece información sobre si estas personas son españolas o de los países en los que trabajan ni si sus condiciones se rigen por la legislación laboral española o por la de los países en los que desarrolla su actividad.

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

En lo que se refiere a la seguridad y la salud laboral, CaixaBank cuenta con dos Comités de Seguridad y Salud Laboral donde están representados el 100% de los empleados. El primero es el Comité Único de Seguridad y Salud Laboral, un comité paritario con representación a partes iguales de la dirección y los representantes de los trabajadores. Asimismo, cuenta con el Comité de coordinación de prevención de riesgos laborales que se

encarga de definir, establecer y revisar los objetivos de seguridad y salud de la entidad, además de velar por el cumplimiento de la legislación vigente.

La entidad no hace declaración alguna sobre conflictos laborales, aunque la empresa no es ajena a los mismos. El sindicato CCOO ha realizado una encuesta en la que, según aseguran, puso en evidencia las malas condiciones en las que está realizando su trabajo la plantilla del banco, y que afectarían seriamente, entre otras cuestiones, a la salud. El sindicato llama la atención sobre los riesgos psicosociales a los que tienen que hacer frente los trabajadores y trabajadoras de Caixabank como consecuencia de las presiones que reciben para lograr objetivos o los largos horarios¹⁶. El mismo sindicato ha denunciado a Caixabank por contratar a Geseme Médicos S.L. al considerar que a través de esta empresa se está presionando para controlar el absentismo laboral “con un carácter fiscalizador e intimidatorio, forzando la reincorporación del personal que se encuentra con problemas de salud y en algunos casos empeorando o generando más ansiedad a la plantilla”. El sindicato explica que la inspección de trabajo ha iniciado expediente administrativo sancionador contra Caixabank al vulnerar el derecho de intimidad de los trabajadores y trabajadoras que se encuentran en situación de baja por incapacidad temporal¹⁷.

4.5. Impacto en la comunidad

Según se recoge en el Informe Corporativo Integrado, Caixabank apuesta por al competitividad y la creación de riqueza “como fundamentos para realizar una decidida aportación a la sociedad en general”. El banco afirma en el citado documento que su objetivo último es contribuir al desarrollo socioeconómico de las personas y los territorios en los que está presente.

A la hora de analizar la aportación del banco a la sociedad hay que tener en cuenta una serie de factores. En primer lugar, la actividad del banco se centra casi exclusivamente en España, por lo que a la hora de rendir cuentas sobre su acción los datos ofrecidos se refieren básicamente a España. En este sentido, el banco subraya que “los datos relativos al valor económico generado y distribuido se han obtenido de las Cuentas anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank y sociedades dependientes. El desglose por país no es relevante para CaixaBank al ser España su principal país de operaciones”. Por otro lado, muchas de las acciones que lleva a cabo se realizan a través de la Obra Social La Caixa, or lo que en muchas ocasiones se termina mezclando lo que es RSC y acción social.

Caixabank informa que la suma de la aportación directa e indirecta del banco a la economía española representó en 2014 el 0,83% del PIB y que el valor añadido de su actividad a la economía nacional fue de 6.737 millones de euros.

La entidad no informa sobre si existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos. De igual modo, a la hora de explicar el impacto que tiene su actividad en los países en los que desarrolla la misma, expone de manera tangencial los impactos negativos, mientras que resalta con cierta profusión de cifras las ayudas a colectivos más desfavorecidos las cuales, por cierto, son en muchas ocasiones gestionadas por Obra Social La Caixa. El banco informa que tiene un programa de acción directa y que

¹⁶ [CCOO demandamos a Caixabank](#) para que mejore el clima laboral: presiones, horarios...

¹⁷ [La Inspección de Trabajo inicia expediente sancionador contra Caixabank.](#)

contribuye a la Obra Social La Caixa a través de las reservas de La Caixa y de sus ingresos por dividendos procedentes de Caixabank y de Critería CaixaCorp.

Por lo que se refiere a los proveedores locales, CaixaBank presentó en 2014 un volumen de compras de bienes y servicios por valor de 1.280 millones de euros. El banco afirma que el nivel de cumplimiento de las condiciones de pago de las mismas fue del 93,2%, dentro del plazo máximo legal del total de proveedores. Un 97,7% del volumen de facturación corresponde a los proveedores locales. El banco aclara que considera proveedores locales a aquellos que tienen su domicilio fiscal en España, según criterios de CaixaBank, pero no dice cuáles son estos criterios.

En el Informe anual de la Obra Social La Caixa 2014¹⁸, resalta que la misión de la Obra Social es “contribuir al progreso de las personas y de la sociedad, con especial incidencia en los colectivos más vulnerables, ya sea a través de programas propios, alianzas estratégicas o colaboraciones con terceros, mediante actuaciones eficientes”. Por otra parte, en el Informe Corporativo Integrado se dice que “la Obra Social mantiene como objetivo dar respuesta, de forma eficiente, a los grandes retos de nuestra sociedad”. Entre estos retos estarían crear oportunidades de empleo, facilitar el acceso a una vivienda digna, luchar contra la pobreza, la marginación y la exclusión social, y promover el envejecimiento activo y saludable, entre otros objetivos.

Según informa la entidad, Obra Social La Caixa contó en 2014 con el mismo presupuesto que en años anteriores, 500 millones de euros. De esta cantidad se han ejecutado algo más de 434 millones de euros frente a los 363 ejecutados en 2013. El 69% de este presupuesto se ha destinado a programas sociales.

La Obra Social La Caixa ha impulsado una serie de programas destinados a colectivos específicos. Entre estos programas destacan Incorpora, que tiene por objeto la integración sociolaboral de personas con dificultades especiales para acceder a un empleo y en riesgo de exclusión social. Según el banco, desde 2006, y con 31.207 colaboraciones de empresas, se han generado 86.176 oportunidades laborales para personas con alguna discapacidad, inmigrantes, jóvenes con dificultades para acceder a su primer trabajo o víctimas de la violencia de género.

Otro de los programas destacados por la entidad es el de Vivienda Asequible. En marcha desde 2005, intenta facilitar el acceso a la vivienda a diversos colectivos como jóvenes, personas mayores o familias. Desde que empezó a funcionar el banco ha entregado 3.936 viviendas. Ligado a este programa está el de Alquiler Solidario, que empezó a funcionar en el año 2011. Orientado a personas con una menor capacidad económica como consecuencia de la crisis, se ha ampliado en 2.000 viviendas más durante el año 2014, y ha llegado a las 6.000 viviendas repartidas por toda España. Desde 2011 se han formalizado casi 4.800 contratos de alquiler dentro de este programa.

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

¹⁸ [Informe anual Obra Social La Caixa 2014](#).

Para hacer frente a este problema, CaixaBank desarrolla desde 2009 un conjunto de medidas denominado Plan de Ayudas para la Prevención de Insolvencias, que pretende ayudar a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual. Este plan ofrece soluciones que van desde la aplicación de un periodo de carencia para realizar el pago hasta reestructuración de la deuda, constitución de una segunda hipoteca o la dación en pago. El banco informa que entre 2009 y 2014 ha aceptado 20.103 daciones en pago (5.585 en 2014 frente a las 6.408 en 2013) y que el 67% estaban asociadas a un contrato de alquiler. CaixaBank no informa sobre qué porcentaje de los desahucios practicados se han hecho mediante dación en pago.

CaixaBank cuenta con una entidad, Microbank, banco especializado en microfinanzas. Según el Informe Anual de Microbank¹⁹, la entidad concedió en 2014 un total de 82.586 microcréditos, frente a los 55.773 del año anterior, por un importe total de 434,4 millones de euros. El importe medio de los créditos fue de 5.260 euros. Al contrario de lo que ocurrió en 2013, cuando la mayoría de los créditos fueron destinados a personas emprendedoras, en 2014 el grueso de las operaciones se centró en particulares y familias.

Una vez más, tenemos que destacar que CaixaBank no informa sobre los tipos de interés de estos créditos, limitándose a decir que el tipo de interés es fijo durante toda la vida del crédito. Tampoco hace referencia a los gastos de apertura de los mismos o a si su concesión lleva acarreada la obligatoriedad de que los beneficiarios tengan que contratar otros servicios del banco.

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

4.6. Corrupción

CaixaBank cuenta con un Código Ético aprobado por su Consejo de Administración en cuyo apartado segundo se establece que los principios básicos de la actuación del banco son “el cumplimiento de las leyes y la normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social”. Además, como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se compromete a cumplir con los diez principios que establece, entre ellos el trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

En 2013, la entidad aprobó una Política de actuación en materia de anticorrupción²⁰, también de aplicación para todas las personas que forman parte de la entidad. La política anticorrupción define el posicionamiento de CaixaBank en sus relaciones con las administraciones públicas, los partidos políticos, las autoridades y los funcionarios, así como las pautas a seguir en cuanto a la aceptación y concesión de regalos, patrocinios y donaciones a organizaciones no gubernamentales, entre otras materias.

¹⁹ Informe anual de Microbank 2014.

²⁰ Política de actuación de CaixaBank en materia de anticorrupción.

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

Según explica la entidad, en 2014 la UOPB investigó 664 operaciones sospechosas, de las que 127 fueron comunicadas al SEPBLAC. Además, revisó 1.100 alertas relacionadas con el blanqueo de capitales.

El banco cuenta con un Código Ético de Principios de Actuación²¹, un documento que rige la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de sus órganos de administración. El Código promueve como principios de actuación la integridad y transparencia para generar confianza, el respeto y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, en especial las que afectan al sistema bancario y tienen que ver con las políticas anticorrupción y antisoborno, entre otras cuestiones.

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

El banco informa que durante el ejercicio 2014 se presentaron 12 consultas sobre el Código Ético y ninguna sobre los otros códigos y normas de conducta. Además, se recibieron dos denuncias referidas al Código Ético, una de las cuales se derivó al canal del Protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso laboral y sexual.

El banco no ofrece información sobre el número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y si han detectado riesgos significativos y el número de los mismos. Para explicar esta laguna en el informe el banco argumenta que en 2013 actualizó la política anticorrupción de la entidad y, en un futuro, se espera analizar el riesgo relacionado.

Tampoco ofrece datos sobre los casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas. En este caso, se limita a exponer las sanciones de las que serían objeto las personas de su plantilla que hayan incurrido en conductas que puedan ser tildadas de fraude o corrupción.

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

²¹ Código Ético de Caixabank.

un Certificado Global para su uso por parte de cualquier entidad financiera que considere que necesita el Certificado de la Ley USA Patriot de CaixaBank o de las sucursales extranjeras cubiertas por éste.

La Política Anticorrupción de CaixaBank establece que “se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Únicamente se podrán alcanzar acuerdos de condonación de deuda con los partidos políticos y sus fundaciones vinculadas cuando así lo permita la ley y el acuerdo sea conforme con los criterios generales de riesgo de la Entidad”.

El banco no facilita información sobre operaciones realizadas con partidos políticos. En años anteriores, aunque esta información no se hallaba recogida por el Informe Corporativo Integrado, sí estaba disponible en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de La Caixa.

En el Informe Corporativo Integrado CaixaBank no aporta información sobre operaciones realizadas con partidos políticos. Es ésta una cuestión relevante por su posible relación con decisiones administrativas y reguladoras. Sin embargo, esta información era hecha pública en el Informe Anual de Gobierno Corporativo del grupo La Caixa. El citado documento recogía “las operaciones de crédito, aval o garantía, efectuadas ya sea directamente, indirectamente o a través de entidades dotadas, adscritas o participadas en favor de los grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja de Ahorros”, así como “la situación actual de los créditos a grupos políticos que tengan representación en las corporaciones locales y asambleas legislativas autonómicas que hayan participado en el proceso electoral de la Caja de Ahorros”.

Al pasar de ser Caja de Ahorros a Fundación Bancaria, parece que esta información no es obligatoria y el banco ha dejado de facilitarla. Habida cuenta del clima de desconfianza hacia la clase política y hacia el sistema bancario en España, esta es una información de gran interés para ciudadanos y ciudadanas y su ocultación puede demostrar cierta falta de transparencia.

El banco informa de las subvenciones y ayudas públicas recibidas en 2014. Entre las mismas se encuentra una subvención de 4,75 millones de euros del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la gerencia del sector naval en concepto de ayudas a la construcción naval. Asimismo, Microbank recibió 3,41 millones de euros en virtud de los convenios que tiene suscritos con el FEI (Fondo Europeo de Inversiones), dentro del programa CIP (Competitiveness and Innovation Framework Programme), y del programa MAP, que cubren las pérdidas de riesgos fallidos de las carteras de microcréditos sociales y financieros que cumplan los criterios de admisión de dicho programa. Por último, informa de una subvención de 3,74 millones de euros de la Fundación Tripartita por cumplir las condiciones requeridas en los cursos de formación a empleados.

4.7. Protección de los consumidores

En el Informe Corporativo Integrado no aparece ninguna mención explícita al compromiso de CaixaBank con el cumplimiento de la normativa nacional sobre protección de los derechos de los consumidores. Tampoco lo hace en el ámbito internacional.

Caixabank cuenta con un Comité de Transparencia en el que participan los ámbitos de Negocio, Riesgos, Medios, Auditoría, Finanzas, Intervención Control de Gestión y Capital y Cumplimiento Normativo. El Comité de Transparencia está presidido por el área de Asesoría Jurídica. Este Comité decide sobre todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión. Además, entre sus atribuciones se encuentran garantizar la transparencia en la comercialización de estos productos y valida la clasificación de los nuevos instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión en función de su riesgo y de su complejidad. Esta validación se realiza de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), de transparencia bancaria y de seguros.

La entidad dispone también de un Libro de Estilo de la Comunicación Comercial, que busca la mayor transparencia posible en la publicidad. Asimismo, y con el mismo objetivo, cuenta con una Política de Comunicación Comercial, basada en el respeto a la sociedad, los clientes y los valores corporativos de la entidad. El banco informa que en 2014 se realizaron más de 600 proyectos publicitarios de acuerdo con sus principios, que además se han sometido a dictamen previo de Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación Publicitaria homologada por el Banco de España.

Por otra parte, el banco ha creado un área específica que se centra en la relación con las asociaciones de protección al consumidor. En 2014 se inició un plan de contactos con las principales asociaciones de consumidores españolas, con el objetivo de recoger cuáles eran sus principales temas de interés en relación con Caixabank. Además, ha realizado una labor de mediación para la resolución de quejas presentadas por las asociaciones de consumidores con una especial atención y sensibilidad con los temas relacionados con deudores hipotecarios.

Caixabank cuenta con una serie de canales a través de los cuales gestiona las quejas de sus clientes. El banco cuenta con Servicio de atención al cliente que canaliza las quejas, comentarios y consultas que clientes y usuarios hacen llegar al banco. El banco también cuenta con un Defensor del cliente de las cajas de ahorros catalanas. El defensor del cliente se diferencia de la Oficina de atención en que éste es competente para la resolución de las reclamaciones de importe igual o inferior a 120.000 euros, mientras que Servicio de atención al cliente se ocupa de las reclamaciones por un importe superior a 120.000 euros. Caixabank tiene un Reglamento para la defensa del cliente al que se han adherido varias empresas del Grupo²². Este documento explica el funcionamiento de ambos servicios.

Además, dispone de un Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH). Este servicio tiene por finalidad favorecer un contacto periódico con los clientes durante el proceso de ejecución hipotecaria de su vivienda habitual. El SACH atiende las dudas que les puedan surgir a lo largo del proceso e impulsa acuerdos que pongan fin al proceso. El banco no da información sobre el número de personas que han sido atendidas a través de este servicio ni en qué sentido se han resuelto los problemas de las mismas.

El Servicio de Atención al Cliente de Caixabank recibió en 2014 solo cuatro reclamaciones, todas resueltas a favor del banco. Por lo que respecta a las sociedades de Caixabank adheridas al Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, la entidad señala que en 2014 no se recibieron reclamaciones por importe superior a 120.000 euros.

²² [Reglamento para la defensa del cliente de Caixabank.](#)

En lo que al Defensor del Cliente se refiere, este órgano recibió en 2014 un total de 4.282 reclamaciones, de las que 4.199 corresponden a Caixabank y el resto a las empresas del grupo. El banco informa que, en total, se resolvieron 4.411 reclamaciones, teniendo en cuenta las del año anterior. No da, sin embargo, información sobre las reclamaciones que habrían quedado pendientes en 2014.

Además del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, Caixabank pone a disposición de sus clientes otros medios para atender sus reclamaciones: las cartas al Director General, el teléfono gratuito de atención al cliente y un formulario web colgado en la página corporativa. Estos canales han recogido un total de 40.206 reclamaciones.

En cuanto a las reclamaciones ante organismos oficiales, el banco recibió 78 reclamaciones ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y 4.353 en el Banco de España. Caixabank reconoce que en 2014 se registró un incremento las reclamaciones recibidas con respecto de 2013 del 9,65%. En este sentido, destaca el acusado incremento de las reclamaciones relacionadas con los servicios bancarios en general y, en particular, con las cláusulas suelo, lo que se traduce en un incremento de las reclamaciones presentadas ante el Banco de España del 90%. Según la Memoria de Reclamaciones del Banco de España²³, el banco emisor realizó 2.574 informes sobre Caixabank relacionados con cláusulas de suelo, de los que 1.970 fueron favorables al reclamante. De esta cifra, solo en 182 ocasiones hubo rectificación por parte de Caixabank.

Aunque Caixabank no da información sobre qué pasos está dando para resolver esta cuestión, a tenor del anuncio realizado por consejero delegado de la entidad, Gonzalo Gortázar, en rueda de prensa, parece que el banco sí se ha movido para resolver este problema, al menos parcialmente. Cortázar ha explicado en rueda de prensa que Caixabank ha eliminado de forma "proactiva" el 94% de las hipotecas afectadas. Según su relato, entre 2013 y 2014, Caixabank revisó "caso por caso" estas hipotecas para asegurarse de que "no había defectos de transparencia", como pedía el Tribunal Supremo, y, en tal caso, corregir la situación eliminando la cláusula suelo.²⁴

El directivo ha detallado que se ha eliminado la cláusula suelo en unos 200.000 contratos (alrededor del 12,8% de la cartera sana), y que la mayoría de estas hipotecas procedía de entidades adquiridas, como Banca Cívica y Caixa Girona, ya que Caixabank "no había fomentado las cláusulas suelo". Esta medida le va a suponer al banco un coste anualizado de 220 millones de euros.²⁵

Esta es una buena noticia para los clientes de la entidad que tienen cláusulas de suelo en sus hipotecas, pero la alegría dista mucho de poder ser plena. Aunque el banco ha anunciado que no aplicará más cláusulas suelo a sus hipotecas, ha subrayado que no devolverá los importes cobrados hasta ahora a sus clientes particulares, a no ser que así lo obligue un juez, al entender que estos importes no se cobraron de forma "inadecuada".

²³ [Memoria de reclamaciones del Banco de España 2014.](#)

²⁴ La comparecencia a la que se hace referencia se produjo en diciembre de 2015, pero dado que en la misma se habla de lo que ha estado haciendo el banco en los últimos años se ha estimado que era de interés incluirla en este informe.

²⁵ [CaixaBank ya ha eliminado casi todas las cláusulas suelo de sus hipotecas.](#)

En líneas generales, el banco no da información sobre multas y/o sanciones relacionadas sobre salud y seguridad del cliente, competencia y otros aspectos. Sin embargo, se han producido sanciones en relación con la comercialización de participaciones preferentes.

La entidad vendió tres emisiones de preferentes en 1999, 2000 y 2009 por importe conjunto de 4.898 millones a un total de 170.000 clientes. Dada la presión a la que se vio sometida la entidad por aquellos clientes, que se sintieron engañados en la contratación de este producto, Caixabank decidió darles una solución mixta en 2011. Los clientes recibieron dos bonos subordinados, en función de la preferente que tuviera contratada, por el equivalente al 70% de la inversión. El resto, el 30%, se compensó con dos emisiones convertibles.

A pesar de esta solución, la Junta de Andalucía ha sancionado con 828.000 euros a Caixabank como "sucesora universal" de las entidades extintas Cajasol y Banca Cívica por "ocultar información relevante sobre la legislación en materia de participaciones preferentes".

Caixabank también ha sido denunciada por cobrar comisiones abusivas. En una denuncia realizada por Facua- Consumidores en acción ante el Banco de España, esta organización acusa a Caixabank y otros diez bancos de estar cobrando dos veces por el mismo servicio: una al usuario que recibe el ingreso, que ya paga una comisión de mantenimiento anual de su cuenta, y otra a la persona que lo realiza²⁶.

4.8. Gobierno corporativo

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

Para el análisis del Gobierno Corporativo de Caixabank se ha tenido en consideración la siguiente información: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2014, Estatutos Sociales de la Entidad, Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento de la Junta General de Accionistas. Todos estos documentos se encuentran accesibles desde la página web del Grupo.

Los estatutos de la entidad prevén un número máximo de consejeros de 22 y un mínimo de 12. El banco tenía en 2014 19 consejeros y consejeras, de los que dos son consejeros ejecutivos, diez externos dominicales, seis independientes y uno aparece en el Informe Anual de Gobierno Corporativo²⁷ bajo el epígrafe "Otros consejeros externos". El banco incumple con la normativa que fija en un mínimo de un tercio del número de consejeros independientes, así como con la recomendación de un máximo total de 15 consejeros. El banco explica que no se cumple la recomendación del tercio de consejeros independientes dado que por un lado en virtud del pacto parasocial firmado con ocasión de la fusión por absorción de Banca Cívica por Caixabank, existen otros dos consejeros dominicales, en representación de la participación de las Fundaciones Bancarias y por otro lado, del total de consejeros externos, sin tener en cuenta los dominicales y los independientes, uno no

²⁶ [Denuncia contra 11 bancos por cobrar comisiones de hasta 4 euros al realizar ingresos en cuentas ajenas.](#)

²⁷ Informe Anual de Gobierno Corporativo.

puede ser considerado independiente por ser vicepresidente del BEA, dónde CaixaBank es accionista significativo.

CaixaBank contaba al final del ejercicio 2014 con cuatro consejeras, lo que representa el 21% del Consejo de Administración. El banco reconoce que el porcentaje de mujeres en el Consejo no es paritario y "claramente mejorable", pero se justifica diciendo que "está en la franja alta de porcentaje de presencia femenina en los Consejos de Administración de las empresas del IBEX 35. A este respecto, aclara que la Comisión de Nombramientos, al analizar y proponer los perfiles de candidatos para proveer los puestos del Consejo de Administración, tiene en cuenta los criterios de honorabilidad, conocimientos y experiencia profesional para cumplir con las exigencias de idoneidad para el puesto de miembro de Consejo de Administración de una entidad de crédito, tal y como se establece en la normativa vigente, además de las cuestiones de diversidad de género, aunque en este momento esté pendiente todavía de fijarse el objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración".

Además, considera que el número de consejeras no puede ser considerado escaso o nulo porque al cierre del ejercicio había un 21,05% de mujeres en el Consejo. Además, expone que las mujeres representan el 16,66% de los consejeros independientes y el 30% de los consejeros dominicales. El 25% de los miembros de la Comisión Ejecutiva son mujeres y la presidencia de una de las comisiones del Consejo está ocupada por una consejera.

El banco tiene cinco comisiones: Ejecutiva, de Auditoría y Control, Nombramientos, Retribuciones y Riesgos.

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

Según se recoge en el Informe de Gobierno Corporativo, la remuneración total al Consejo de Administración ascendió en 2014 a 21,53 millones de euros. El banco explica en el Informe sobre remuneraciones de los consejeros²⁸, que fue aprobado por la Junta General de Accionistas, los componentes de la retribución a los consejeros. El citado informe señala que CaixaBank tiene aprobado un sistema de retribución lineal y fija para los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank o sus filiales por el desempeño de funciones de supervisión o por la pertenencia a alguna de sus comisiones.

La Junta General de accionistas de CaixaBank celebrada el día 24 de abril de 2014, acordó fijar en 3.800.00 euros la cantidad fija anual de la remuneración de los Consejeros.

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

²⁸ Informe de remuneraciones a los consejeros.

El Consejo de Administración en su sesión de 24 de abril de 2014, aprobó, a propuesta de la entonces denominada Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que la remuneración a percibir en el ejercicio 2014 por los vocales del Consejo y por los miembros de las Comisiones se mantuviese en los mismos importes acordados para el ejercicio 2013. De este modo, en 2014, los vocales del Consejo de Administración cobraron 81.000 euros anuales y 27.000 euros anuales en concepto de remuneración de cada uno de los miembros de la Comisión Ejecutiva, de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Llama la atención que estas remuneraciones no estén sujetas a la asistencia a las sesiones.

Asimismo, el Consejo aprobó, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la retribución del presidente, adicional a sus retribuciones por su pertenencia al Consejo y a Comisiones. Esta retribución quedó fijada en un millón de euros. En el caso del consejero delegado, en 2014 se produjo una circunstancia excepcional que hizo que se disparara su retribución anual. El entonces consejero delegado del banco, Juan María Nin, presentó su renuncia a los cargos de vicepresidente y Consejero tras haber acordado su cese como consejero delegado de mutuo acuerdo. Nin recibió casi 1,1 millones de euros en concepto de sueldo, remuneraciones fija y variable y pertenencia a comisiones del Consejo. Sin embargo, al tener un contrato blindado, recibió una indemnización de casi 15,1 millones de euros.

Por lo que respecta a la remuneración percibida por los miembros del Comité de Dirección, la misma se presenta exclusivamente de manera agregada, lo que hace imposible identificar los ingresos obtenidos por cada uno de los miembros que lo componen. Según los datos aportados por Caixabank, los miembros de la alta dirección del banco recibieron 10,94 millones de euros.

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

En Caixabank hay 57 personas que tienen contratos blindados, de las que dos son consejeros ejecutivos, diez miembros del Comité de Dirección, 16 directivos y 29 empleados especialistas y directivos intermedios. Estas cláusulas son aprobadas por el Consejo de Administración, pero no por la Junta de Accionistas.

En el caso de los consejeros ejecutivos, miembros del Comité de Dirección y directivos, la indemnización fijada oscila entre dos y siete anualidades (retribución fija, o retribución fija y variable, o componentes fijos de la retribución total según condiciones contractuales). El importe de la indemnización así calculada se verá minorado en el importe de los fondos acumulados en la póliza de seguro de ahorro. El banco señala en el Informe de Gobierno Corporativo que la política de remuneración aplicable a partir de 2015 prevé la progresiva adaptación de los contratos para que los pagos por terminación anticipada de los contratos se limiten, como máximo, a dos anualidades de los componentes fijos de la remuneración.

En el contrato blindado de los especialistas la indemnización fijada varía entre una y 2,4 anualidades (retribución fija o retribución fija y variable, según condiciones contractuales).

Con respecto a la existencia de contratos blindados hay que señalar que su existencia es motivo de críticas por la sociedad al considerarse que estas prácticas suelen traer consigo unas remuneraciones excesivas para sus beneficiarios. Esto ha quedado con la indemnización recibida por Juan María Nin en 2014: algo más de 15 millones de euros, una cantidad que supera a lo que cobró ese año el Consejo de Administración en su conjunto.

La auditora, que no ha presentado salvedades a las cuentas de 2013, ha revisado las cuentas de Caixabank durante 13 años. La auditora facturó a Caixabank 3.408.000 euros por trabajos distintos a los de auditoría, lo que supone el 39,3% de la facturación total. Cabe destacar que el importe de lo facturado por la firma auditora por trabajos distintos de los de auditoría creció en 2014 con respecto a 2013 notablemente. En aras a una mayor transparencia, sería conveniente que se informara sobre los trabajos para los que ha sido contratada la firma auditora, si bien lo mejor, al objeto de garantizar la independencia de este tipo de servicios, sería que las auditoras no realizaran otro tipo de trabajos para las firmas que son objeto de su escrutinio.

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

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,29**, 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 **1,23**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,58**, situándose en el estadio de *información escasa*.

La fuente principal de información ha sido el Informe Corporativo Integrado de la compañía, el cual aglutina tanto información financiera como de RSC. Este es el cuarto informe de estas características que realiza Caixabank y recoge la misión, visión, valores y líneas de negocio, la estructura organizativa y los aspectos de RSC. Para su confección, se han considerado las directrices marcadas por la Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, bajo la opción exhaustiva.

Este informe comprende a Caixabank y sus empresas dependientes financieras, aseguradoras y de apoyo. La información económica y financiera incluida se ha obtenido de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Caixabank y sociedades dependientes.

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

El banco explica que el Informe Corporativo Integrado tiene como objetivo dar respuesta a aquellos asuntos que influyen en la capacidad para crear valor –a corto, medio y largo plazo- de Caixabank y que son, además, de interés para los colectivos y personas con los que se relaciona. Para determinar dichos asuntos, y siguiendo la norma AA1000 de Accountability, ha llevado a cabo un proceso en el que han participado los grupos de

interés de Caixabank y durante el cual se han tomado en consideración fuentes de información directas e indirectas. Una vez concluido el proceso, habiendo determinado los asuntos y su grado de importancia, informa de todos aquellos asuntos con importancia alta tanto para la entidad como para sus grupos de interés.

El banco presenta una serie de cuadros en los que recoge los asuntos relevantes identificados, los aspectos GRI relacionados y los apartados del informe en los que se hace referencia a cada uno de ellos. El cuadro está muy bien estructurado y da una información clara. Sin embargo, en muchos apartados del informe no queda claro cómo se han materializado las inquietudes de los grupos de interés.

El Informe Corporativo Integrado tiene también la función de informe de progreso. En el mismo se indican al inicio de cada sección aquellos Principios del Pacto Mundial que cubre cada apartado. Con este planteamiento, Caixabank hace un intento de transversalidad entre la operativa del banco y su desempeño RSC. Sin embargo, entendemos que fallan en su intención, ya que no queda muy clara la alineación entre las estrategias y políticas de negocio con sus compromisos con la gestión de RSC. Aun cuando en el documento se recogen tanto el desempeño del banco desde el punto de vista económico y de RSC, el documento muestra ambas partes de manera separada y no se ve una integración que permita discernir cómo influye la una en la otra.

En cuanto a la comparabilidad del informe, hay que señalar que el informe presenta lagunas. Mientras que en la información financiera es habitual encontrar cuadros y gráficos que ilustran los avances o retrocesos del banco, no ocurre lo mismo con aspectos tan importantes como medio ambiente o el social. Por otra parte, y esto es un aspecto que se repite a lo largo de todo el documento, al desarrollar casi la totalidad de su actividad en España, Caixabank no ofrece información sobre su desempeño en otros países y, en consecuencia, no es posible conocer la evolución que se hayan podido producir en los mismos. Eso hace que el Informe Corporativo Integrado tenga unas limitaciones espaciales que hacen que, a nuestro juicio, el mismo pierda en precisión, ya que no es posible calibrar el desempeño del banco en los distintos mercados en los que opera.

El Informe Corporativo Integrado está bien estructurado. Hay que destacar que ofrece muchas facilidades para que los grupos de interés puedan acceder a la información. El documento cuenta con un sistema de navegación que permite encontrar una información concreta con facilidad. Además, está jalonado de constantes enlaces a otros documentos del banco que complementan la información aportada en el Informe.

A este respecto, cabe señalar que el documento recoge un gran abanico de aspectos relacionados con la actividad de Caixabank tanto desde el punto de vista económico como de RSC. Sin embargo, la información dista de ser exhaustiva. Para hacerse una idea más completa de la actividad del banco es necesario consultar un elevado número de documentos, algunos de los cuales por su propia naturaleza no son fácilmente comprensibles por todo el mundo. El documento tampoco incluye información de fuentes externas a la empresa ni de alguno de sus grupos de interés. Esto se hace patente en la falta de mención a denuncias, conflictos u otros aspectos relacionados con la RSC.

La neutralidad no es una de las características que se puedan atribuir a este informe. No se habla apenas de impactos negativos de la actividad del banco y, cuando se hace, no se explican con suficiente claridad o quedan expuestos en el Resumen de Indicadores al final del documento. Además, a la hora de presentar los aspectos positivos en varias ocasiones

se echa mano de la actividad de la Obra Social La Caixa, con lo que se mezcla lo que es acción social con RSC.

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