

Cambio de mentalidad en el sector bancario español mediante la RSC

Luis Familiar Xaudaró

(lfamiliar@uoc.edu)

22 de Junio de 2018

Tutor/a: Enrique Campomanes Calleja

Trabajo Final de Máster

Curso 2018, semestre 2

Índice

Abstract / Resumen	5
1. Introducción	7
2. Objetivo	8
3. Metodología	9
3.1 Variables y herramientas para obtener la información.....	12
3.2 Resultados obtenidos	13
4. Enfoque de los resultados	21
5. Plan de Acción	22
Capítulo 1: El sector bancario español y la RSC	24
6. El sector Bancario	24
6.1 El Banco Central Europeo (BCE).....	24
6.2 El Banco de España (BE).....	26
6.3 Asociación Española de Banca Privada (AEB)	27
7. Crisis financiera	27
7.1 Reestructuración bancaria Española	28
8. Contexto actual	32
9. Responsabilidad Social Corporativa	34
9.1 Responsabilidad social corporativa en el sector bancario	34
9.2 El comité de Responsabilidad social corporativa	35
9.3 Beneficios de la Responsabilidad social corporativa	35
10. La sostenibilidad en el sector bancario	36
Capítulo 2: Acciones de RSC en las entidades bancarias	41
11. Dimensión social	41
11.1 Inversión socialmente responsable.	41
11.2 Banca responsable.....	42
11.3 Diversidad e igualdad de género	44
12. Dimensión Económica	47
12.1 Buen gobierno Corporativo	47
12.2 La reputación de las entidades Bancarias.....	48
12.3 La transparencia y la rendición de cuentas.....	49
12.4 Cadena de Proveedores.....	50

12.5	Innovación Bancaria: Banca digital.....	51
13.	Dimensión medioambiental	51
13.1	Compromiso con el medioambiente.....	51
Capítulo 3: Oportunidades y amenazas de las entidades bancarias.....		54
14.	Competidores	54
14.1	Fintech.....	54
14.2	Ecosistema digital: Gigantes tecnológicos.....	55
12.2	La Banca Ética.....	58
Conclusiones		60
Referencias Bibliográficas		66
Anexos		68
Anexo I: Organigrama del Banco de España.....		68
Anexo II: Solvencia de las Entidades de Crédito.....		69
Anexo III: Supervisión y Solvencia de las Entidades de Crédito.....		70
Anexo IV: Bancos socios por orden alfabético y su código de registro en el Banco de España.....		71
Anexo V: Esquema del Banco de España de la Cronología de las principales actuaciones de reestructuración desde 2009-2016.....		73
Anexo VI: Esquema de consolidación bancaria desde el 2008 al 2017.....		74
Anexo VII: Basilea III: marco regulador internacional para los bancos.....		75
Anexo VIII: Basilea IV: marco regulador internacional para los bancos.....		75

Cambio de mentalidad en el sector bancario español mediante la RSC

Luis Familiar Xaudaró (lfamiliar@uoc.edu)

Abstract / Resumen

Abstract

The aim of this paper is to analyze the phenomenon of corporate social responsibility (CSR) in the Spanish banking sector and how it influences a positive change in its business model.

This sector has had a great influence on the Spanish financial crisis. Reason why consequences derived from its restructuring have been analyzed and how the application of actions based on corporate social responsibility have a positive effect on this sector.

For this reason we have focused on sustainability, a factor that companies are looking today and the dimensions that compose it (social, environmental and economic).

We also have analyzed different factors that integrate these dimensions and those we have considered important to respond to the hypotheses present on the research that has been carried out.

This helped us to create a materiality table on which gather the main conclusions in order to see the state of the art of the sector.

We have been able to analyze the opportunities and threats facing the sector and determined why that corporate social responsibility is necessary to be able to evolve satisfactorily towards an ethical and transparent model to help this sector to adequately incorporate actions to achieve long-term sustainability and to note that is a key factor in which today all companies are focused.

Keywords: Spanish banking sector, corporate social responsibility, financial crisis, Transparency in financial institutions, ethical actions.

Resumen

El objetivo de este trabajo es analizar el fenómeno de la responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector bancario español y cómo influye en un cambio positivo en su modelo de negocio.

Este sector ha tenido una gran influencia en la crisis financiera española, por lo que se han analizado las consecuencias derivadas de su reestructuración y cómo la aplicación de acciones basadas en la responsabilidad social corporativa tiene un efecto positivo en este sector.

Para esto nos hemos centrado en la sostenibilidad, un factor que las empresas buscan hoy en día y en las dimensiones que lo componen (social, ambiental y económico).

Hemos analizado diferentes factores que consideramos importantes y que integran estas dimensiones para poder responder a las hipótesis que se han planteado en la investigación que se ha llevado a cabo.

Esto nos ha ayudado a crear una tabla de materialidad en la que recopilamos las principales conclusiones y poder ver el estado en el que se encuentra este sector hoy en día en materia de responsabilidad social corporativa.

A raíz de este estudio también hemos podido analizar las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta el sector y determinar que la responsabilidad social corporativa es necesaria para poder evolucionar satisfactoriamente hacia un modelo ético y transparente que ayudará a este sector a incorporar adecuadamente acciones para lograr la sostenibilidad a largo plazo y ese es el factor clave en el que hoy todas las empresas deben enfocarse.

Palabras clave: sector bancario español, responsabilidad social corporativa, crisis financiera, transparencia en las instituciones financieras, acciones éticas.

1. Introducción

La sociedad cada vez más tiene consciencia de que las empresas tienen que actuar de forma ética y esto indica la necesidad de modificar el modelo de negocio haciendo que este no se centre únicamente en la maximización de los beneficios.

Esto deriva en la necesidad de que la banca modifique su forma de actuar con los principales grupos de interés incorporando en su gestión principios relacionados con la responsabilidad social corporativa.

Como consecuencia de esta necesidad observamos que aparecen nuevos competidores en el sector financiero como la banca ética, banca cívica, banca sostenible, etc. que podemos considerar como un modelo de negocio emergente que intenta dar respuesta a los nuevos planteamientos de la economía sostenible y que se basa en la aplicación de los criterios de la responsabilidad social corporativa.

Concretamente para poder competir con el aumento de esta demanda en la que se busca obtener una rentabilidad financiera que sea compatible con un modelo de negocio más sostenible, hace que la banca tradicional tenga que enfocarse hacia la incorporación de la responsabilidad social corporativa y centrar sus esfuerzos en la necesidad de un cambio de mentalidad en su forma de actuar que la lleva a incorporar la ética y transparencia en todas sus acciones.

El hecho de incorporar en las entidades bancarias un comportamiento ético y transparente hace que la responsabilidad social corporativa no se centre únicamente en realizar acciones sociales mediante su obra social, sino que actualmente es necesario establecer nuevos factores centrados en llevar a cabo otras acciones (económicas y/o ambientales), las cuales deberán tenerse en cuenta como una estrategia a realizar por parte del sector financiero y que les ayudara a dar respuesta a las nuevas exigencias y expectativas de sus principales grupos de interés.

Incluir la responsabilidad social corporativa en el modelo de negocio bancario ofrece la posibilidad de recuperar la reputación e imagen que perdieron durante la crisis a consecuencia de su forma de actuar en el pasado y que derivó en una crisis económica que obligó a una reestructuración del sector, pero no solo debemos basarnos en estos factores, sino que además también mejora la experiencia con sus principales grupos de interés que son las partes interesadas y/o afectadas por su actividad.

Para llegar a las conclusiones se han analizado los datos obtenidos en el estudio y esto nos ha permitido dar respuesta a las hipótesis planteadas y motivo por el cual se ha realizado esta investigación.

Para conseguir este objetivo, se ha estructurado el trabajo en tres capítulos principales:

En el primer capítulo se intenta ofrecer una visión global del sector bancario español, su normativa, su regulación tanto a nivel europeo como español, su reestructuración y el contexto actual en el cual se encuentra, la importancia de la responsabilidad social corporativa y el concepto de sostenibilidad.

En el segundo capítulo se presta atención a las acciones de responsabilidad social corporativa, tomando como referencia las diferentes dimensiones (social, ambiental y económica) las cuales

giran en torno al concepto de sostenibilidad para poder ver sus implicaciones y de qué forma afectan al sector financiero español.

En el tercer y último capítulo se analizan las oportunidades y amenazas del sector bancario español y cómo pueden afectar en el futuro.

Por último, como parte final del trabajo se realiza un resumen con las principales conclusiones obtenidas incorporando una tabla de materialidad de los conceptos investigados y que nos permite validar o no las hipótesis planteadas.

2. Objetivo

Hoy en día existe un gran número de estudios recientes que han tratado de evaluar el impacto de la actividad bancaria en función de parámetros de responsabilidad social corporativa, pero en muchos casos se trata de meras aproximaciones porque la mayoría de los estudios que se han llevado a cabo han sido enfocados desde diferentes perspectivas, buscando en cada una de ellas demostrar las implicaciones que traen estas prácticas para la sociedad y para las empresas que conforman el sector de estudio.

El objetivo principal de este trabajo es dar respuesta a las hipótesis que se plantean y que son:

H1: Hipótesis del impacto de responsabilidad social corporativa en las acciones de la banca: determinar si se están impulsando correctamente las acciones de la responsabilidad social corporativa en el sector bancario español, concretamente después de su reestructuración y el efecto positivo que se obtiene.

H2: Hipótesis del cambio de modelo de negocio integrando la responsabilidad social corporativa: conocer los impactos que genera la responsabilidad social corporativa en el sector bancario español al integrarlo en su modelo de negocio y el cambio que comporta el mismo en sus acciones.

H3: Hipótesis de las variables ética y transparencia: verificar que en las acciones de responsabilidad social corporativa que se están llevando a cabo en el sector bancario español hay un efecto directo y común en todas ellas de las variables ética y transparencia.

Por lo que todos los artículos referenciados en la revisión bibliográfica de este estudio se basarán principalmente en este objetivo.

Así mismo, podemos destacar otros objetivos secundarios que nos pueden ayudar a construir una idea más desarrollada de la aplicación de la responsabilidad social corporativa en este sector.

Como por ejemplo:

- ✓ Conocer el motivo del aumento de competidores en el sector bancario.
- ✓ Conocer los nuevos hábitos y necesidades de los grupos de interés.
- ✓ Conocer las oportunidades y amenazas en el sector bancario español derivados de las nuevas tecnologías.
- ✓ Conocer los retos a los que se enfrenta el sector bancario español.

3. Metodología

Para llevar a cabo nuestro estudio nos basaremos en métodos cualitativos utilizando fuentes secundarias, para ello se revisan los estudios que se han llevado a cabo en el ámbito de la responsabilidad social corporativa, concretamente en el sector bancario español con el fin de determinar el estado actual del tema de estudio y que nos ayudara a dar una respuesta adecuada a las hipótesis planteadas al principio.

Para ello hemos utilizado una metodología descriptiva y exploratoria utilizando diferentes bases de datos para obtener artículos y otros trabajos académicos, páginas web de las entidades nacionales e internacionales vinculadas con el tema de estudio y páginas web relacionadas con el tema propuesto en el trabajo.

La búsqueda bibliográfica es una de las primeras fases que debemos tener en cuenta en cualquier investigación, pues es lo que nos va a permitir conocer en profundidad nuestro campo de estudio, desarrollar un marco teórico y establecer las hipótesis adecuadas sobre las que centrar nuestra investigación.

Nuestro objetivo es analizar las publicaciones que se han llevado a cabo en nuestro ámbito de estudio para establecer el estado del tema, para ello realizaremos un proceso en fases que implica la identificación de los trabajos procedentes de fuentes secundarias y analizando los resultados en relación con el problema de investigación que hemos planteado de entrada.

Para justificar el criterio de la selección de las fuentes de información que utilizaremos para nuestra investigación debemos documentar todo el proceso, por este motivo en el apartado de desglose y herramientas para la obtención de la información se detalla claramente las actividades realizadas y los resultados de cada una de las fases, siendo fundamental para tener información del proceso que se ha llevado a cabo y poder solventar cualquier duda que se pueda plantear durante y, después, de la revisión bibliográfica realizada.

Establecido nuestro campo de estudio deberemos considerar las diferentes fuentes de las que tomar la información por lo que dadas las características del estudio que vamos a desarrollar, una revisión bibliográfica, las fuentes que emplearemos como se ha comentado serán de carácter secundario.

Entre las fuentes de información de carácter secundario podemos encontrar una amplia variedad por lo que deberemos escoger las que consideramos que son las más adecuadas para obtener un enfoque científico y nos ayude a poder dar respuesta a las hipótesis en las que basamos nuestro estudio, que es el objetivo principal de este trabajo de investigación.

Dado el tema concreto de nuestra investigación utilizaremos revistas científicas y profesionales que se incluyen en bases de datos especializadas y otras fuentes diversas de información que nos ofrecerán información complementaria.

Las revistas científicas y profesionales nos proporcionaran una fuente básica y actualizada de conocimiento.

Hoy día podemos encontrar muchas bases de datos a través de Internet que nos hacen más cómodas las consultas y la obtención de resultados, aunque tiene un factor negativo y es que a consecuencia del elevado número de revistas existentes es necesario que delimitemos

acotando la búsqueda, utilizando métodos que nos ayuden a centrar y justificar la elección más adecuada de la información que analizaremos después, para poder obtener los mejores resultados utilizaremos palabras clave relacionadas con la investigación.

En base a nuestro ámbito de estudio y al ser la responsabilidad social corporativa un concepto transversal que afecta a distintos ámbitos de gestión de las empresas nos centraremos en tres bases de datos importantes especializadas a nivel mundial en el ámbito de la economía y empresa.

Las bases de datos especializadas seleccionadas para la búsqueda de información son:

- ✓ **ABI/INFORM Collection**
- ✓ **Business Source Complete y Accounting**
- ✓ **Tax & Banking Collection**

Los documentos que nos proporcionan estas bases de datos seleccionadas son:

- ✓ Revistas científicas y profesionales
- ✓ Artículos que han analizado la relevancia de las revistas del campo de un estudio en cuestión.
- ✓ Actas de congresos
- ✓ Tesis doctorales (fuente de información importante).

A parte de la utilización de las bases de datos y para completar nuestro estudio utilizaremos otras fuentes no especializadas de diversas fuentes de información como:

- ✓ **Internet:** la información que se puede obtener a través de Internet es enorme y puede ser muy útil, aunque en ocasiones esta información puede no estar validada y contrastada.
- ✓ **Otras fuentes:** informes, reportajes, estudios, periódicos, organismos públicos, empresas, etc. que nos permitirá obtener información de utilidad sobre el campo de estudio analizado.

La combinación de las diferentes fuentes de información nos ayudará a poder llevar a cabo nuestro estudio.

Las bases de datos tienen especial importancia cuando se realiza un artículo de revisión que analice el contenido de las publicaciones respecto a un área de interés porque nos ofrece la posibilidad de seleccionar diferentes documentos y nos permite escoger los que consideramos que son de mayor interés para nuestro estudio en texto completo.

Como se ha comentado antes las bases de datos seleccionadas para nuestro estudio han sido las siguientes: ABI/INFORM Collection, Business Source Complete y Accounting, Tax & Banking Collection.

Estas bases de datos concretamente nos ofrecerán diferentes alternativas de obtención de información.

- **ABI/ INFORM Collection**

Base de datos con licencia de pago que está incluida en ProQuest central formada por miles de publicaciones y revistas internacionales a texto completo, tesis doctorales, datos, informes y publicaciones del ámbito de la economía y la empresa.

Está compuesta por ABI/INFORM Global, ABI/INFORM Trade and Industry and ABI/INFORM dateline. Podemos considerarla como una base de datos especializada en el área de economía y empresa donde pueden encontrarse informes centrados en el sector y en el país que seleccionemos dando acceso a datos descargables, es una base de datos de gran utilidad gracias a que tiene una cobertura internacional que ofrece a los investigadores una visión completa del ámbito y las tendencias empresariales de todo el mundo.

ABI/Inform Collection (ProQuest) cubre las siguientes materias:

- ✓ Economía y negocios
- ✓ Condiciones económicas
- ✓ Estrategias corporativas
- ✓ Teoría de gestión
- ✓ Técnicas de gestión
- ✓ Tendencias empresariales
- ✓ Información de producto y entorno competitivo
- ✓ Contabilidad
- ✓ Finanzas
- ✓ Turismo

Es decir, es una base de datos cubre el área temática de economía y negocios donde ofrece cobertura desde el año 1971 hasta la actualidad.

De esta base de datos esperamos obtener artículos especializados del sector bancario y responsabilidad social corporativa al estar centrada en todos los factores de empresa y que es una de las más reconocidas a nivel internacional.

- **Accounting, Tax & Banking Collection**

Base de datos de pago incluida en ProQuest Central que reúne publicaciones académicas y otros recursos clave para acceder a información fiable en este ámbito de estudio de evolución constante.

Esta base de datos nos ofrece un acceso centralizado a las revistas principales, informes de referencia, actas, disertaciones y más, incluyendo más de 1.300 publicaciones, casi 1.000 con texto completo, casi 500 con información en curso texto completo. Nos permite localizar de forma rápida resultados precisos de fuentes que van desde noticias actuales hasta artículos de publicaciones profesionales, académicas que cubren las tendencias y la historia que influyeron en temas contables, fiscales, de banca y financieros de la época.

Esperamos obtener publicaciones académicas centradas en nuestro ámbito de estudio al ser una base de datos enfocada en temas económicos y financieros.

- **Business Source Complete (EBSCO)**

Base de datos con licencia de pago que podemos considerar como la principal base de datos académica sobre temas empresariales, nos ofrece en texto completo 2.000 de las revistas académicas más importantes de negocios desde el año 1886 hasta la actualidad.

Business Source Complete (EBSCO) cubre las siguientes disciplinas:

- ✓ Marketing, Administración
- ✓ Contabilidad
- ✓ Economía, Finanzas,
- ✓ Sector Bancario,
- ✓ Administración de Operaciones
- ✓ Sistema de Operación Gerencial

Adicionalmente, ofrece en texto completo otro tipo de publicaciones, como libros, datos financieros, conferencias, estudios de caso, reportes de inversión de mercado, perfiles de empresas, reportes de países, etc.

De esta base de datos esperamos obtener diferente información en diferentes formatos relacionada con nuestro objetivo de estudio al estar centrada incorporar revistas académicas y profesionales sobre temas relacionados con cualquier tipo de empresa.

3.1 Variables y herramientas para obtener la información.

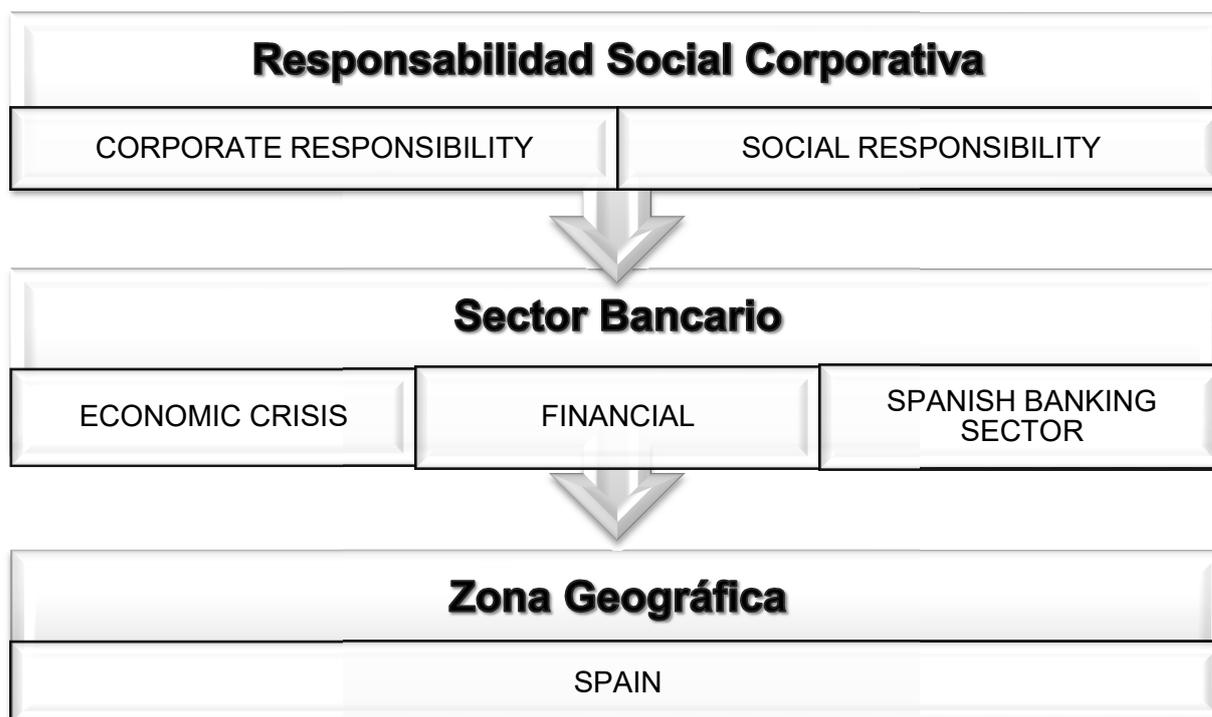
Dado que el concepto principal de nuestro estudio es la responsabilidad social corporativa y realizar una búsqueda genérica de este concepto en las bases de datos seleccionadas nos ofrece una gran cantidad de información, se ha decidido realizar la búsqueda de información haciendo diferentes acotaciones utilizando palabras clave que nos ayudaran a definir el resultado, esto nos permitirá hacer una revisión actualizada de los estudios que se han llevado a cabo y el estado en el que se encuentran ahora.

En nuestro caso para obtener unos resultados precisos de las bases de datos utilizaremos palabras significativas del tema principal del que nos interesa obtener información y que corresponden a descriptores que representan de una forma unívoca un concepto dentro de una base de datos haciendo que forme parte de un Tesauro.

- **Palabras Clave**

El éxito de los resultados de nuestra búsqueda de información vendrá dada, entre otras, por la adecuada selección de las palabras clave, por este motivo para la revisión bibliográfica se ha utilizado el Tesauro de las diferentes base de datos ABI/ INFORM Collection, Accounting, Tax & Banking y Business Source Complete (EBSCO) creando una relación de palabras clave o descriptores que hemos considerado apropiados y acotando la búsqueda temporalmente en el rango de tiempo que comprende desde al año 2008 hasta la actualidad, tal como se puede observar en la tabla 1 se han utilizado los siguientes palabras principales o clave.

➤ [Tabla 1: Selección Palabras clave](#)



Fuente: Elaboración propia.

3.2 Resultados obtenidos

Para determinar los criterios de inclusión y exclusión de la búsquedas se han utilizado una serie de variables en función de los filtros que las diferentes bases de datos consultadas nos permitían realizar y que detallamos a continuación mediante la siguiente tabla 2 donde se resumen cuales son los criterios generales deseables.

➤ [Tabla 2: Criterios de inclusión y exclusión](#)

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
<ul style="list-style-type: none"> •Publicación desde el año 2008 hasta actualidad •Idiomas: Español, Catalán e Inglés. •Texto completo •Documentos y actas de la conferencia •Revistas comerciales •Libros •Documentos de trabajo •Revistas académicas •Disertaciones y tesis 	<ul style="list-style-type: none"> •Publicaciones antes del año 2008 •Resto de idiomas •Textos incompletos o inaccesibles •Informes •Resto de documentos no establecidos en el criterio de inclusión.

Fuente: Elaboración propia.

Aunque se han utilizado filtros para obtener una búsqueda más precisa se han localizado publicaciones que hemos descartado al no corresponder con el interés del tema de estudio, así mismo se ha tenido que forzar el inicio de búsqueda al año 2008 para tener información y documentos concretos de la crisis bancaria en adelante y así poder disponer de literatura de uno de los temas que trataremos en el presente trabajo.

➤ **Selección de los artículos obtenidos de las bases de datos.**

La selección de los artículos seleccionados tras la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión en las diferentes bases de datos son los siguientes:

ABI/INFORM Collection:

- ❖ 100 documentos en total con la aplicación de filtros.
- ✓ 16 documentos totales tras la aplicación de los filtros específicos a la investigación.

Dada la propiedad que tiene esta base de datos para informar de los artículos que puedan estar relacionados con los buscados, se seleccionan:

- 7 documentos encontrados por asociación.
- ✓ 4 documentos deseleccionados de los encontrados por asociación por su contenido poco ajustado al objetivo de la investigación.
- ✓ 9 documentos deseleccionados por su contenido poco ajustado al objetivo de la búsqueda o año anterior al 2008, exceptuando aquellos que por su aporte nuestra investigación han sido incluidos por especial interés.

⇒ 3 es el total final de documentos que han sido seleccionados en esta base de datos.

Accounting, Tax & Banking collection:

- ❖ 24 documentos en total con aplicación de filtros.
- ✓ 6 documentos totales tras la aplicación de los filtros específicos a la investigación

Dada la propiedad que tiene esta base de datos para informar de los artículos que puedan estar relacionados con los buscados, se seleccionan:

- 6 documentos encontrados por asociación.
- ✓ 6 documentos deseleccionados por repetición en ABI/INFORM COLLECTION

⇒ 0 es el total final de documentos que han sido seleccionados en esta base de datos.

Business Source Complete (EBSCO):

- ❖ 114 documentos en total con la aplicación de filtros.

- ✓ 33 documentos totales tras la aplicación de los filtros específicos a la investigación.

Dada la propiedad que tiene esta base de datos para informar de los artículos que puedan estar relacionados con los buscados, se seleccionan:

- 10 documentos encontrados por asociación.
- ✓ 3 documentos deseleccionados de los encontrados por asociación por su contenido poco ajustado al objetivo de la investigación.
- ✓ 23 documentos deseleccionados por su contenido poco ajustado al objetivo de la búsqueda o año anterior al 2008, exceptuando aquellos que por su aporte nuestra investigación han sido incluidos por especial interés.

⇒ 7 es el total final de documentos que han sido seleccionados en esta base de datos.

Los documentos que se han seleccionado de las diferentes bases de datos han sido grabados en un total de dos carpetas, cada una correspondiente a cada una de las bases de datos que se han consultado para poder llevar a cabo nuestro estudio.

Los documentos se han grabado en su formato de archivo original (PDF) con el nombre de los diferentes artículos, ésta es una forma sencilla de identificar cada uno de los artículos sin tener que abrirlos para recordar cuál es cuál en cada momento.

Para esta revisión bibliográfica, se ha utilizado el programa Mendeley para la gestión de referencias ya que está integrado en los servicios que ofrece la biblioteca de la Universidad Abierta de Cataluña (UOC) como herramienta para facilitar la unificación de los documentos que acto seguido serán utilizados para desarrollar el trabajo.

➤ **Gestión de la información y documentación seleccionada**

Mediante las consultas que hemos llevado a cabo en las diferentes bases de datos y gracias a los descriptores seleccionados se ha conseguido los siguientes resultados de publicaciones encontradas y que detallamos a continuación mediante la tabla 3 (resumen numérico de resultados totales de las búsquedas realizadas).

➤ **Tabla 3: Resumen numérico de resultados de las búsquedas realizadas**

	Total documentos tras aplicar filtros	Total documentos deseleccionados por su contenido	Total documentos seleccionados
ABI/INFORM COLLECTION	16	13	3
Accounting, Tax & Banking collection	6	6	0
Business Source Complete (EBSCO)	33	26	7
TOTAL	55	45	10

Fuente: Elaboración propia.

➤ **Gestión de la información seleccionada**

Para gestionar la información seleccionada se han utilizado los siguientes ítems:

- ✓ **Año:** Refleja el año en que se publicó.
- ✓ **Título:** Muestra el título que indica el artículo en concreto.
- ✓ **Autores:** Los autores de los documentos seleccionados.
- ✓ **Revista:** Refleja el nombre de la revista donde se publicó.
- ✓ **Metodología:** Indica la metodología aplicada en el artículo.
- ✓ **Objetivos:** Especifica los objetivos que tiene dicho artículo.
- ✓ **Resultados:** Indica qué resultados se han obtenido.

El análisis a realizar con los documentos que han sido seleccionados depende del objetivo que queramos obtener de nuestra investigación, como se ha indicado al inicio de este trabajo, nuestro objetivo es conocer en profundidad un determinado campo de estudio, desarrollar un marco teórico y establecer las hipótesis adecuadas sobre las que centrar nuestra investigación analizando las publicaciones para establecer el estado en el que se encuentra el tema de estudio.

Para revisar y analizar cada uno de los documentos seleccionados se realizará un análisis de los mismos elaborando una ficha de revisión bibliográfica en la que recogeremos los objetivos, resultados e interés que aporta a nuestra investigación.

En la siguiente tabla 4 se muestran de forma específica los resultados obtenidos en la búsqueda explicada en el apartado de metodología anterior, esta tabla refleja un claro resumen de los datos extraídos de los documentos escogidos y que se han extraído de las principales bases de datos especializadas donde:

- ✓ Título de los artículos.
- ✓ Autores.
- ✓ Publicación.
- ✓ Metodología
- ✓ Técnica utilizada en el estudio.
- ✓ Objetivos.
- ✓ Resultados.
- ✓ Datos de interés por los que ha sido escogido para la revisión bibliográfica.

Se puede observar que los resultados de la búsqueda han sido los siguientes según su metodología:

- 7 Estudios cualitativos
- 3 Estudios de metodología mixta (cuantitativa y cualitativa)

➤ **Tabla 4: Resultados**

Año	Autores	Título	Publicación	Metodología	Muestra	Técnicas de estudio	Objetivo	Resultados	Interés
2017	Kamilya Mustafina; Andrejs Limanskis	Factors of profitability Growth as a sustainability driver in the banking sector.	Journal of Business Management, 2017, No. 14	cuantitativa y cualitativa	N=23	Revisión de la literatura sobre la sostenibilidad de los bancos.	Analizar los factores que aseguran el crecimiento sostenible en la banca.	Los principales impulsores de la sostenibilidad de los bancos son fusiones y adquisiciones en términos de tamaño, medidas regulatorias para garantizar transparencia y búsqueda de la innovación estimulada por las empresas Fintech.	El comportamiento ético y la participación en la sostenibilidad por parte de las entidades Bancarias.
2017	Forcadell, Francisco Javier; Aracil, Elisa	European Banks' Reputation for Corporate Social Responsibility	Corporate Social Responsibility and Environmental Management Corp. Soc. Responsib. Environ. Mgmt. 24, 1-14 (2017)	Cuantitativa y cualitativa	N= 198 observaciones de 18 Bancos Europeos	Estudio empírico.	Analizar el vínculo entre el rendimiento y la reputación de la RSE (RCSR) en los bancos europeos	Necesidad de crear un puente entre las empresas y las sociedades a través de nuevos enfoques de liderazgo implícitamente nos pide que pensemos sobre hacer común y explícito una nueva gama de valores-los de cooperación y colaboración.	Tener una mejor idea de los efectos que tuvo la crisis financiera en el ámbito de la RCS.
2016	Fernández, Milagros Gutiérrez; Torres, Yakira Fernández; Zurdo, icardo Palomo	De la Transformación a la bancarización de las cajas de ahorros Españolas: Un análisis de los resultados perseguidos/ from the transformation to the bancarization of Spanish savings Banks: An analysis of the results pursued.	REVESCO: Revista de Estudios Cooperativos; Madrid Iss. 122, (2016): 1-24.	Cualitativa	Inicial N= 49 Final N =13	Utilización de 7 variables que se han considerado adecuados para reflejar, tanto la dimensión económica como la dimensión social haciendo que el estudio sea lo más subjetivo posible.	Analizar si el proceso de reestructuración bancaria de las cajas de ahorros ha contribuido a mejorar sus resultados respecto a variables relevantes como la eficiencia, la solvencia, la brecha financiera o la obra social.	Los resultados sugieren que no todas las cajas de ahorros han visto mejorados sus ratios de eficiencia, solvencia, brecha financiera y obra social, lo que indica que aún queda bastante por hacer para lograr solventar los problemas que afectan al sector estudiado.	Conocer el resultado de la reestructuración bancaria y la eficiencia que se ha obtenido con ella.

2016	Ruiz, Óscar; Rodríguez-Duarte, Antonio; Gómez-Martínez, Luis	Does a balanced gender ratio improve performance? The case of Spanish banks (1999-2010)	Review; Farnborough Vol. 45, Iss. 1, (2016): 103-120.	Cualitativa	N= 59	Utilización de diferentes variables utilizando en todas las ecuaciones el desempeño firme. Para evitar el sesgo de varianza común, medimos el rendimiento de la empresa utilizando medidas financieras objetivas.	Esta investigación explora empíricamente el caso de negocio para la diversidad de género que va más allá de los escalones superiores de las organizaciones.	La investigación muestra que la proporción de mujeres tiene un efecto directo estadísticamente significativo sobre ciertas formas de desempeño organizacional, como el ROA en el sector bancario.	Una mejor comprensión de la compleja relación de la diversidad con el desempeño general, analizando cómo una característica visible (género) y una característica invisible (conocimiento) que marcan la diferencia
2015	del Mar Miras-Rodríguez, María; Escobar-Pérez, Bernabé; Galán-González, José Luis	Efecto de la crisis sobre el compromiso social de las empresas españolas cotizadas/Crisis and CSR engagement: evidence from the Spanish listed companies	Universia Business Review; Madrid Iss. 48, (Fourth Quarter 2015): 18-51.	Cualitativa	N= 28	Obtención de datos mediante la base de datos ASSET4	Estudiar el impacto que la crisis económica y la situación financiera de las empresas está teniendo sobre las acciones de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que llevan a cabo las compañías españolas del IBEX-35	Los resultados muestran que hay un gran grupo de empresas, caracterizadas en su mayoría por la existencia de un accionista de referencia, que mantienen constante o aumentan su compromiso social durante la crisis.	Comprobar el grado de compromiso con este tipo de estrategia e iniciativas.
2014	Manuel Larrán Jorge Francisco Javier Andrades Peña	Determinants of corporate social responsibility and business ethics education in Spanish universities	Business Ethics: A European Review Volume 23 Number 2 April 2014	Cualitativa y cuantitativa	N= 77	Cuestionarios, análisis de contenido web exploratorio y descriptivo.	Proporcionar una inicial descripción del estado educativo de la RSE y ética empresarial en las universidades españolas, analizar si el proceso de Bolonia afecta la RSE y la ética enseñanza, y determinar la relación entre educación social y ética.	Sería necesario un programa de gestión responsable de la organización para la próxima generación de estudiantes con el fin de garantizar que los futuros gerentes se comporten de manera sostenible.	Ver el estado de las Universidades Españolas en materia de RSC en estudios relacionados con administración y que inciden directamente en los futuros gerentes de las empresas en las que desempeñen su desarrollo.

2014	Ruiz, Belén ;Esteban, Agueda; Gutiérrez, Santiago	Reputación bancaria durante la crisis económica. Comparación entre las principales entidades financieras desde la perspectiva del cliente.	Universia Business Review. 2014, Issue 43, p16-35. 20p.	Cualitativa	N= 400 clientes bancarios, cien clientes de cada una de las cuatro entidades analizadas	Análisis de las investigaciones realizadas en el campo de la reputación.	Analizar la reputación de las cuatro entidades líderes de la banca nacional por volumen de activos: BBVA, Santander, Bankia y La Caixa.	Las entidades bancarias estudiadas deberían enfocar sus esfuerzos para maximizar la efectividad de sus políticas de reputación corporativa.	Situación en la que se encuentran las cuatro entidades líderes de la banca nacional.
2013	Gutiérrez, Pablo Rodríguez; García, Fernando José Fuentes; Cánizares, Sandra Sánchez	Transparency in Social Disclosure in Financial Institutions Through Spanish Csr Reports in the Context of Crisis /Transparencia en la divulgación de información Social en Las entidades financieras españolas a través de las memorias RSC en un contexto de Crisis	Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa; Madrid Vol. 19, Iss. 3, (Sep-Dec 2013): 180-187	Cualitativa	N= 26	Metodología del análisis del contenido	Analizar el fenómeno de la Transparencia en el sector bancario español a través las memorias de responsabilidad social.	RSC debe ser implementada de manera efectiva como modelo de filosofía empresarial para corregir y mejorar la situación que experimenta en estos momentos el sector financiero y encauzar su futuro.	Comprobar el estado de la transparencia en el sector bancario Español.
2012	Pérez-Ruiz, Andrea; Rodríguez-del Bosque, Ignacio	La imagen de responsabilidad social corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España.	Universia Bussines Review Primer trimestre 2012 ISSN: 1698-5117	Cualitativa	N= 1.124 encuestas válidas.	Análisis factoriales confirmatorios (AFC) y análisis de comparación de medias.	Analizar la imagen y la importancia de la RSC para los usuarios de servicios financieros en España.	Existen diferencias significativas en la importancia atribuida a las acciones enfocadas a los distintos grupos de interés en el segmento de los bancos.	Conocer la efectividad que supone la estructuración de las estrategias y políticas de RSC por públicos objetivo o los grupos de interés de las entidades financieras.

2009	Waddock, Sandra; McIntosh, Malcolm	Beyond Corporate Responsibility: Implications for Management Development	Business and Society Review 114:3 295-325	Cualitativa	Revisión Bibliográfica.	Análisis de datos	Determinar las implicaciones para la educación de liderazgo y gestión que incluyen la necesidad de cambiar los niveles cognitivos, morales y emocionales del desarrollo, haciendo énfasis en el equilibrio tanto individual como social.	Las empresas deben adoptar una perspectiva más holística sobre los diferentes propósitos y roles de la corporación en el futuro.	Nuevas formas de ver la corporación y su papel en la sociedad, tanto en la práctica como en la educación de gestión.
------	---	--	---	-------------	-------------------------	-------------------	--	--	--

4. Enfoque de los resultados

Los constantes cambios en el entorno económico mundial de las empresas están planteando nuevos retos para las mismas por lo que la implementación de una estrategia de responsabilidad social corporativa puede comportar para la empresa un cambio importante en su modelo de gestión empresarial.

Esto lleva a las entidades bancarias a enfocar su modelo de negocio de gestión hacia la responsabilidad social corporativa considerando que es una tarea necesaria a implementar y que requiere del esfuerzo y colaboración de todos los factores que la integran: ambientales, sociales y económicos, y que son las dimensiones en las que deben centrar su esfuerzo para el buen funcionamiento del sector, esto les repercutirá directamente en ser las principales beneficiadas por la incorporación de esta nueva forma de gestión.

Por este motivo y para determinar como estas acciones de responsabilidad social corporativa que están llevando a cabo las entidades bancarias influyen en el sector bancario español y las variables que la componen estructuraremos nuestra investigación en la dimensión económica, social y ambiental, las cuales giran en torno a la sostenibilidad, que es el principal objetivo que buscan actualmente la mayoría de las empresas.

El hecho de incorporar acciones de responsabilidad social corporativa en su gestión ayuda al sector bancario a conseguir su objetivo de avanzar de forma adecuada hacia la sostenibilidad.

A partir de los resultados obtenidos y seleccionados, analizaremos los elementos que hemos considerado importantes y que están relacionados con el ámbito de la responsabilidad social corporativa, esto nos ayudara a llevar a cabo nuestra investigación y poder dar respuesta a las hipótesis que se han planteado.

El trabajo se centra en dar respuesta a las hipótesis planteadas y que se basan en el impacto, cambio de modelo y utilización de las variables ética y transparencia en la responsabilidad social corporativa, por este motivo para poder analizar y responder a los objetivos principales de la investigación nos centraremos en las diferentes acciones que el sector bancario ha incorporado mediante la responsabilidad social corporativa, a partir de aquí, clasificaremos estas acciones en las diferentes dimensiones sociales, ambientales y económicas. De esta forma podremos ver el estado en el que se encuentra nuestro campo de estudio y de cómo estas acciones influyen en el sector bancario de forma positiva, que es uno de los principales objetivos a llevar a cabo por parte de cualquier organización.

Pero más allá de la responsabilidad social corporativa del sector bancario con su entorno, tanto social como medioambiental, el desarrollo sostenible de su actividad empresarial crea sinergias muy positivas para su modelo de negocio, porque repercuten también en su desarrollo y consolidación económica.

Por lo que podemos decir que para el sector bancario español, la responsabilidad social corporativa se presenta como una oportunidad de cambio y transición hacia una nueva forma de hacer negocios, pero también hacia nuevas formas de convivir con una sociedad y el medio que la rodea, y que se analiza mediante los diferentes capítulos que hemos desarrollado en base a los documentos que hemos obtenido en nuestra búsqueda de información y que hemos utilizado para poder llevar a cabo este trabajo empírico.

5. Plan de Acción

En este trabajo proponemos un estudio de la influencia y necesidad de la ética y transparencia sobre las acciones que se están llevando a cabo para poder integrar de forma correcta y eficiente la responsabilidad social corporativa en el sector bancario español tan dañado por sus acciones pasadas, centrándonos principalmente en las dimensiones sociales, ambientales y económicas.

Para ello realizaremos una revisión a partir del marco teórico establecido recopilando información de los trabajos más destacados donde se analiza el concepto de la responsabilidad social corporativa dentro del sector bancario español, acotando de esta forma nuestra investigación y tomando como referencia la Asociación Española de Banca Privada (AEB).

La Asociación Española de Banca Privada, es una asociación profesional que representa más del 62 % de los bancos nacionales o extranjeros que operan en el territorio español siendo su máximo objetivo defender los intereses de sus integrantes por lo que podemos considerarla como el máximo exponente de las diferentes acciones que está llevando el sector en materia de responsabilidad social corporativa en España.

Puesto que la responsabilidad social corporativa es el camino que incluye los valores, comportamientos y actuaciones que nos conducen hacia la sostenibilidad, nuestro estudio se basará en las tres dimensiones que la componen (económica, social y ambiental), donde analizaremos la actividad en responsabilidad social que está llevando a cabo ahora la banca y en las acciones que hemos considerado más importantes.

Nos centraremos en la normativa y supervisión, las acciones que se han llevado a cabo para fortalecer el buen gobierno corporativo, la transparencia y el fortalecimiento del sector verificando la adopción de las acciones necesarias para construir un nuevo modelo bancario centrado en un negocio sostenible y respetuoso con las necesidades económicas, sociales, de diversidad cultural y medioambientales.

El hecho de que las entidades bancarias lleven a cabo su actividad de forma sostenible o no, no está determinado por su capacidad económica como empresa, sino por su pertenencia y participación en el ecosistema productivo y económico, y esto se puede llevar a cabo a través de diferentes acciones que se vinculan directamente con la responsabilidad social corporativa.

Podemos decir que el objetivo principal que persigue el sector bancario español se centra en el impacto positivo que estas prácticas generan en los distintos ámbitos con los que la empresa tiene relación, y que al mismo tiempo contribuye a su competitividad y sostenibilidad.

Dado que la sostenibilidad es una premisa básica del desarrollo sostenible y está compuesta de las tres dimensiones que analizamos y que conducen a las entidades bancarias a llevar a cabo diferentes actividades veremos de qué forma influye este factor en el sector bancario español.

Por este motivo agruparemos las diferentes dimensiones que analizaremos centrándonos en las siguientes acciones que podemos ver en la imagen 1.

➤ Imagen 1: Dimensiones y acciones

Dimensiones	Acciones
Social	Inversión socialmente responsable Banca responsable Diversidad e igualdad de genero
Ambiental	Respeto con el medio ambiente
Económico	Transparencia y rendición de cuentas Cadena de proveedores Reputación de la entidad bancaria Mejora continua Favorecer la innovación Buen gobierno corporativo

Nuestro análisis enfatiza los vínculos entre estas tres dimensiones básicas (económica, social y ambiental) y que obliga a realizar un ejercicio ético al sector financiero cumpliendo con las normas y desarrollando las acciones principales que se están llevando a cabo en materia de gobierno corporativo, transparencia y practicas éticas para implantar la responsabilidad social corporativa, con la finalidad de dar respuesta a las nuevas necesidades y fortalecer este sector integrando las expectativas sociales de sus principales grupos de interés y sus valores.

A través de la relación de las variables de transparencia y ética evaluaremos el impacto de estas al integrarlas en las acciones que se han seleccionado para saber el estado y avances que se están llevando a cabo por parte del sector bancario y que en base a los documentos seleccionados de las diferentes bases de datos y otras fuentes nos ayudara a desarrollar y validar o no las diferentes hipótesis principales planteadas.

Al hablar de sostenibilidad nos lleva inevitablemente a tener que hablar de responsabilidad social corporativa dado que es en este principio en el que se fundamenta la estrategia de las entidades bancarias para poder dar respuesta a la sociedad en la que se opera y enfocarse hacia ser empresas sostenibles a corto y largo plazo, éticas y transparentes.

Capítulo 1: El sector bancario español y la RSC

6. El sector Bancario

El sector bancario Español estaba compuesto en base a bancos comerciales, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, estas entidades financieras desempeñan un papel clave en el desarrollo económico y social de un país al tener libertad para escoger los proyectos de inversión que van a financiar, diversificar el riesgo de sus carteras y sobre el tipo de actividades y agentes económicos que reciben al final la financiación que se ha solicitado.

Estas entidades son las encargadas de proporcionar financiación a las personas y empresas que precisan de ella para poder llevar a cabo sus proyectos siendo esta la única vía de financiación a la que tienen acceso por ello y dado que tienen en la sociedad una función importante están expuestas a una atención especial por parte de reguladores y supervisores.

El motivo por el que estas entidades deben estar reguladas y supervisadas es a consecuencia de su especial naturaleza y la vulnerabilidad del sistema financiero, en concreto en las situaciones de riesgo por las que este sector suele pasar a lo largo de la historia.

En España desde el 4 de noviembre de 2014 la supervisión de las entidades de crédito españolas y del resto de países de la Eurozona se encuentra a cargo del Mecanismo Único de Supervisión, un sistema dirigido por el Banco Central Europeo y en el que participan las autoridades supervisoras nacionales, como el Banco de España y que se basa en cuatro elementos:

- ✓ Una regulación efectiva y prudente, con normas de acceso y ejercicio de la actividad.
- ✓ Una supervisión continuada de las entidades, con recepción y análisis de información periódica e inspecciones in situ.
- ✓ Medidas de carácter corrector: requerimientos y recomendaciones, planes de saneamiento; intervención o sustitución de administradores.
- ✓ Un régimen disciplinario y sancionador que puede afectar tanto a las entidades como a sus administradores.

➤ **Mecanismo Único de Supervisión (MUS)**

El Mecanismo Único de Supervisión (MUS) instaura un nuevo sistema de supervisión financiera formado por el Banco Central Europeo (BCE) y las autoridades nacionales competentes (ANC) de los países de la Unión Europea (UE) participantes, siendo sus principales objetivos velar por la seguridad y solidez del sistema bancario europeo y aumentar la integración y la estabilidad financiera en Europa constituyendo lo que se conoce como la “Unión Bancaria” y que su finalidad es la de crear un sistema armonizado de garantías de depósitos.

6.1 El Banco Central Europeo (BCE)

En la actualidad la política monetaria del Banco Central Europeo (BCE) ha sido el de ser el principal motor de la recuperación, y llevar a cabo medidas que se han visto complementadas de forma importante por la supervisión bancaria a nivel de la zona del euro y que han ayudado a superar la fragmentación financiera, a mejorar la transmisión de la política monetaria y a restablecer la provisión de crédito a empresas y hogares que fue afectada por la crisis financiera de hace diez años y que se ha logrado por mantener los tipos de interés de los préstamos en mínimos históricos en toda la zona euro.

Además a consecuencia de la crisis financiera que se ha sufrido se han tomado medidas obligando a los bancos a mantener un nivel de capital adecuado para asegurar que tengan un equilibrio sostenible entre el riesgo y rentabilidad y que se ha centrado en una política monetaria de estabilidad de precios conteniendo de esta forma los riesgos del sistema financiero y esto ha sido gracias a una supervisión eficaz del Banco Central Europeo.

Así pues no solo las políticas monetarias se han centrado en los dos aspectos comentados antes, sino que durante este año 2018 los bancos todavía tienen algunos retos importantes como el saneamiento de sus balances a consecuencia de activos procedentes de la crisis financiera de productos financieros y préstamos dudosos.

En la siguiente imagen 2 podemos ver las prioridades supervisoras para el 2018 y años posteriores que el Banco Central Europeo (BCE) llevara a cabo.

➤ Imagen 2: Prioridades supervisoras para el año 2018 y posteriores

Prioridades para 2018	Actividades supervisoras para 2018 y años posteriores	Continuación de 2017	Es probable que continúe en 2019 ⁵
Modelos de negocio	 Implicaciones del riesgo de tipo de interés para los modelos de negocio/rentabilidad de los bancos		
Riesgo de crédito	 Enfoque coherente para los NPL ¹ /exposiciones reestructuradas o refinanciadas (p. ej. <i>deep dives</i> /OSI)		
	 Concentraciones de exposiciones y gestión y valoración de garantías (p. ej. activos inmobiliarios, activos de nivel 3)		
Gestión de riesgos	 TRIM ² : Modelos de riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo de contraparte		
	 Mejora del ICAAP ³ y el ILAAP ⁴ de las entidades de crédito		
	 Evaluar el grado de preparación de las entidades de crédito para la NIIF 9 y otros cambios regulatorios		
Múltiples dimensiones de riesgo	 Preparativos para el Brexit		
	 Pruebas de resistencia a escala del MUS y de la UE (bienales)		

1) Préstamos dudosos.
 2) Revisión específica de modelos internos.
 3) Proceso de evaluación de la adecuación del capital interno.
 4) Proceso de evaluación de la adecuación de la liquidez interna.
 5) Los círculos marcados en azul claro indican actividades de seguimiento.

Fuente: Informe Anual sobre las actividades de supervisión del BCE, 2017

El Banco Central Europeo (BCE) supervisa directamente 13 grupos bancarios españoles, que representan el 94 % del sistema bancario español.

6.2 El Banco de España (BE)

El Banco de España es el organismo del estado español que actúa de banco central nacional en el marco del Mecanismo Único de Supervisión (MUS) que es el supervisor del sistema bancario español junto con el Banco Central Europeo, tiene su sede central en Madrid y dispone de 15 sucursales que están repartidas por todo el territorio nacional para poder llevar a cabo su actividad.

La actividad de lleva a cabo está regulada por la Ley de Autonomía del Banco de España que le otorga las siguientes funciones:

- ✓ Poseer y gestionar las reservas de divisas y metales preciosos no transferidas al BCE.
- ✓ Promover el buen funcionamiento y estabilidad del sistema financiero y, sin perjuicio de las funciones del BCE, de los sistemas de pagos nacionales, se enmarcan también las operaciones de provisión urgente de liquidez a las entidades.
- ✓ Supervisar la solvencia y el cumplimiento de la normativa específica de las entidades de crédito, otras entidades y mercados financieros cuya supervisión se le ha atribuido.
- ✓ Poner en circulación la moneda metálica y desempeñar por cuenta del estado las demás funciones que se encomienden respecto a ella.
- ✓ Elaborar y publicar las estadísticas relacionadas con sus funciones y asistir al BCE en la recopilación de información estadística.
- ✓ Prestar los servicios de tesorería y de agente financiero de la deuda pública.
- ✓ Asesorar al Gobierno así como realizar los informes y estudios que resulten procedentes.

Según la Ley de Autonomía del Banco de España, sus órganos rectores son:

- El gobernador
- El subgobernador
- El consejero de Gobierno
- La comisión ejecutiva

En el anexo I podemos ver el organigrama en el que se basa el Banco de España para poder llevar a cabo sus funciones.

Uno de sus principales principios se basa en la transparencia informativa y desde el año 2013 existe la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno que tiene como finalidad ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública como mecanismo para facilitar el control de la actuación pública.

El Banco de España, en el ejercicio de sus funciones y actividades, aborda el régimen de transparencia desde dos perspectivas:

- ✓ La publicidad activa de las entidades y sujetos incluidos en su ámbito de aplicación
- ✓ El derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública.

Además es parte integrante del Sistema Europeo de Bancos Centrales (SEBC) y por tanto está sometido a las disposiciones del Tratado de la Comunidad Europea y a los Estatutos del SEBC.

➤ **Modelo de supervisión del Banco de España**

El modelo de supervisión del Banco de España pretende asegurar la eficacia y la eficiencia de esta función, velando para que las entidades de crédito estén adecuadamente capitalizadas, cumplan la normativa vigente y sean prudentes en la gestión y control de su negocio y sus riesgos.

Su objetivo principal es determinar y mantener actualizado el perfil de riesgo de cada entidad y tomar las medidas necesarias para corregirlo en el caso de que fuera necesario, para ello se basa en la posibilidad de que una entidad de crédito tenga problemas de solvencia, rentabilidad y liquidez en el futuro. (Ver anexo II: Solvencia de las Entidades de Crédito y anexo III: Supervisión y Solvencia de las Entidades de Crédito).

Para cumplir su objetivo se llevan a cabo tres tipos de actuaciones: seguimiento y análisis a distancia, visitas de inspección y seguimiento continuado in situ.

Por otra parte, el proceso de supervisión comprende cuatro actividades diferenciadas:

- ✓ La revisión contable, valoración de activos y pasivos
- ✓ El análisis económico financiero
- ✓ La revisión del cumplimiento normativo general
- ✓ La revisión y evaluación de los riesgos y de la solvencia.

Todas estas funciones quedan recogidas en el artículo siete de la Ley de Autonomía del Banco de España (Ley 13/1994, de 1 de junio) y que promueve el buen funcionamiento y estabilidad del sistema financiero.

6.3 Asociación Española de Banca Privada (AEB)

La Asociación Española de Banca Privada (AEB) es una asociación profesional en la que puede participar cualquier banco nacional o extranjero que opere en territorio español. Su objetivo es defender los intereses de sus socios en el sector bancario. (Ver anexo IV)

Su objetivo principal es representar a los bancos asociados para la defensa de sus intereses colectivos en todos los ámbitos relacionados con su actividad comercial. Desde su creación en 1977 ha estado comprometida con el desarrollo del sistema bancario español y con la contribución del mismo al crecimiento económico del país.

La mayoría de los bancos españoles y extranjeros que operan en el país forman parte de la Asociación Española de Banca Privada (AEB), en la actualidad, los socios de la asociación representan el 62% del sector financiero español y está integrado por 78 bancos socios con 96.000 empleados en España.

7. Crisis financiera

La reciente crisis financiera mundial que tuvo su inicio en estados unidos en el año 2007 impacto de forma indirecta a España creando una inestabilidad financiera que afecto a la banca Española.

Por las singularidades del sistema bancario español, que se definía por un modelo de banca minorista donde la exposición del riesgo era menor, y el hecho de que en España la mayoría de las personas tienen por costumbre adquirir una vivienda para la que solicitan financiación a estas entidades, lo que suponía aproximadamente que el 60 % de los créditos concedidos fueran solo del sector inmobiliario (siendo este superior en comparación con Europa), hacia necesario acudir a la financiación externa (mercado de capitales extranjeros) al no poder ser cubiertas por el mercado español y que hizo que en el año 2008 este sector acabara siendo afectado por la crisis financiera.

España respecto al resto de países europeos tiene una cultura bancaria que se diferencia por tener una regulación y supervisión que ha sido llevada a cabo por parte del Banco de España y que a lo largo de los años ha ido realizando modificaciones que han llevado a permitir fortalecer el sistema bancario Español aunque este tuviera una serie de deficiencias que no fueron corregidas a tiempo y que llevo al país a una crisis económica.

Las deficiencias no corregidas a las que hacemos mención son, que al entrar en la Unión Europea uno de los principales sectores competitivos era el sector inmobiliario el cuál se convirtió en uno de los motores de la economía española y que el gobierno fomentaba mediante un sistema irregular de recalificación del suelo y una facilidad por adquirir un crédito inmobiliario favoreciendo la vivienda en propiedad respecto al alquiler, a partir de ese momento fue cuando empezó la burbuja inmobiliaria, y que al no estar debidamente controlada por las autoridades competentes llevo a una inestabilidad del sistema financiero español porque no se comprobaba la solvencia de las familias cuando estas accedían a un crédito, siendo la única meta de las entidades bancarias la de aumentar su rentabilidad y su cuota de mercado alcanzando unos niveles desorbitados que llevaron a una crisis que derivaron directamente en repercusiones sociales como el aumento de la morosidad, aumento de la tasa de desempleo y bancarrota de bancos que habían concentrado su modelo de negocio en el sector de la construcción y que llevo a plantear una reestructuración del sistema bancario Español.

En España, los niveles de préstamos dudosos continúan siendo elevados y resulta difícil determinar su verdadero valor y que han llevado a un sistema de reestructuración bancario a consecuencia del riesgo inmobiliario que llevaba a los bancos a tener una tasa de morosidad elevada y que derivaba sobretodo del crédito inmobiliario.

El banco de España como se ha comentado es el encargado de controlar y seguir el crédito que conceden las entidades bancarias y este se centraba principalmente en la concesión de créditos a promotores y en ofrecer productos bancarios poco claros que llevaron a aumentar el riesgo inmobiliario y de los ahorradores.

Por este motivo se llevo a cabo una reestructuración bancaria de la banca Española a fin de poder dar respuesta a las consecuencias que derivaron de las practicas que se habían llevado a cabo durante años y que origino una crisis financiera mundial que acabo por recomendación del Banco de España en realizar una primera reestructuración bancaria.

7.1 Reestructuración bancaria Española

Un sistema bancario saneado va unido a un mercado sano de fusiones y adquisiciones bancarias. Las fusiones bancarias son complejas, costosas y arriesgadas por lo que estas dependen de determinadas condiciones propicias para que se puedan llevar a cabo, concretamente suele haber incertidumbre en el mercado sobre el valor económico que aportan

las fusiones existiendo dudas sobre la calidad de sus activos y sobre su capacidad de generar beneficios.

Como resultado del riesgo inmobiliario adquirido por las entidades bancarias y los problemas sociales que se habían creado a consecuencia del impago de las hipotecas y de las inversiones realizadas a consecuencia de la burbuja inmobiliaria que reinaba en España la financiación externa que recibían para disponer de liquidez y la solvencia económica fue desapareciendo, hasta tal punto de que se tuvieron que tomar medidas que llevaron en el año 2012 a la intervención financiera del país procediendo de esta forma a un saneamiento de estas.

Por este motivo se tuvo que llevar a cabo un proceso de reestructuración bancaria, y que fue como consecuencia del aumento de estas entidades en invertir en proyectos poco rentables y en el aumento de la concesión del crédito de forma generalizada sin tener en cuenta el factor del riesgo al cual se estaban exponiendo.

Por el efecto de la crisis se cerró el acceso al crédito a las entidades bancarias que vieron como por la falta de financiación, la reducción de la venta de las viviendas y los impagos de las familias para poder asumir las obligaciones a las que se habían comprometido se desplomara por completo la situación financiera del país (Bernad, Trenado, 2015).

Aunque la crisis económico financiera ha afectado a todo el sector bancario, ha sido el subsector de las cajas de ahorros el que ha experimentado la mayor transformación mediante fusiones, absorciones y a través de sistemas institucionales de protección (SIP), (Fernández, Torres, & Zurdo, 2016).

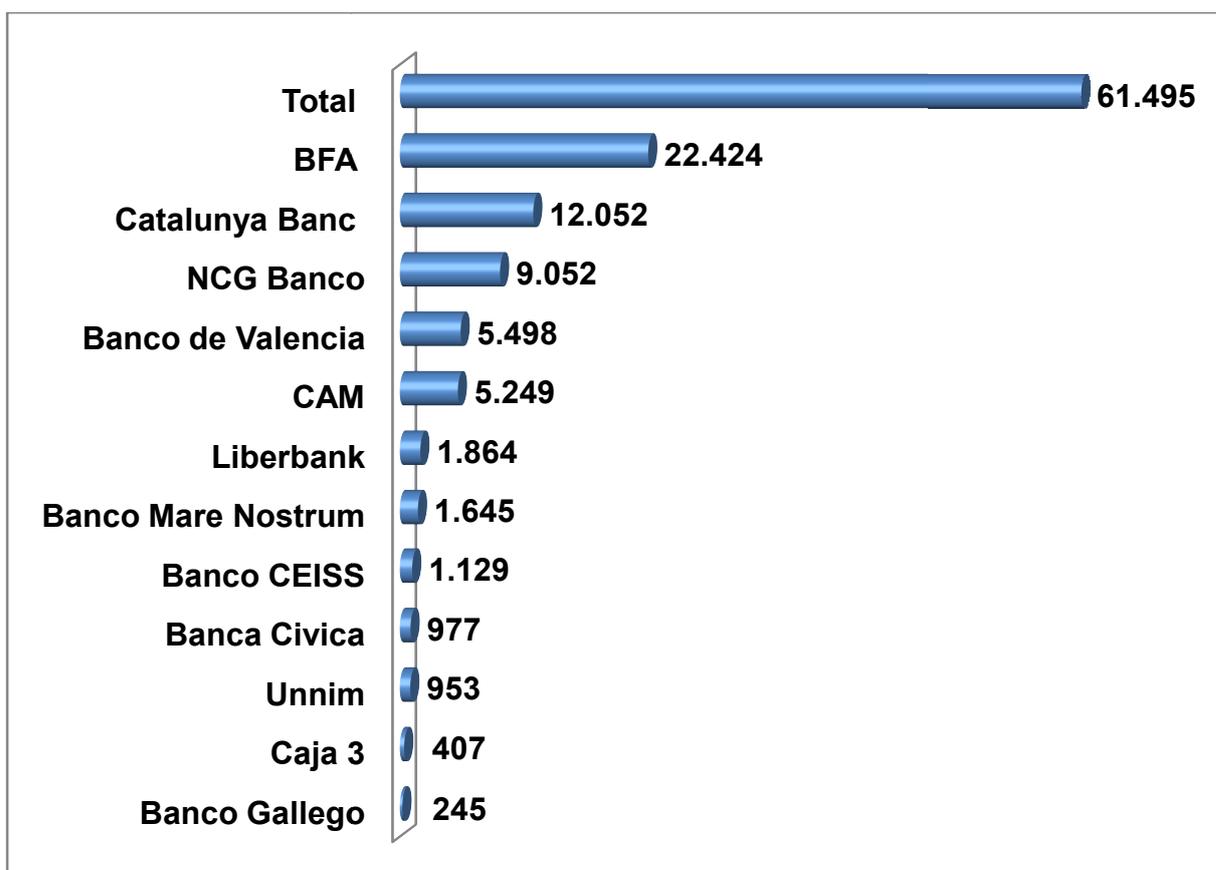
Para poder dar respuesta a la situación financiera de España, el Gobierno aprobó el Real Decreto-Ley 9/2009, de 26 de junio, sobre reestructuración bancaria y reforzamiento de los recursos propios de las entidades de crédito, que vino a crear el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), y que nació con el objeto de regular el régimen jurídico del Fondo de reestructuración ordenada bancaria, los procesos de su reestructuración de entidades de crédito y el refuerzo de los recursos propios dotando a este fondo de personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada en el desarrollo de sus fines.

Este fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria consta de una dotación mixta a cargo de los presupuestos Generales del Estado y de las aportaciones de los Fondos de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios, cajas de ahorro y Cooperativas de crédito con una dotación inicial de 9.000 millones de euros, que se amplió en 6.000 millones adicionales conforme a la DA 4ª del Real Decreto-Ley 2/2012.

Según el Banco de España en su nota informativa sobre ayudas públicas en el proceso de reestructuración del sistema bancario español (2009-2016) de fecha seis de septiembre del 2016, el Estado ha invertido un total de 61.495 millones de euros en rescatar a las cajas quebradas por una gestión irresponsable de sus directivos, elegidos por los partidos gobernantes en cada comunidad autónoma.

Sin embargo, en esa cantidad no se incluyen otros costes que tienen que ver con el saneamiento y apoyo público al sector financiero en su conjunto. En el siguiente cuadro 1 podemos observar las ayudas financieras que se han dado a las entidades bancarias que lo han solicitado mediante el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) para la recapitalización del año 2009 al 2016.

➤ **Cuadro 1: Ayudas financieras para la recapitalización en millones de euros**



Fuente: Elaboración propia / Banco de España (“Nota informativa sobre ayudas públicas en el proceso de reestructuración del sistema bancario español (2009-2016)”).

Como resultado de todos estos procesos, desde el año 2008 hasta el año 2016, las entidades de crédito españolas han llevado a cabo un profundo proceso de reestructuración, cuyo balance incluye, un importante reajuste de su capacidad instalada, un gran esfuerzo en el saneamiento de la inversión crediticia y una mejora de la solvencia de las entidades y que se ha conseguido gracias a la importante reestructuración del sistema financiero y que ha resultado en una reducción del número de entidades, principalmente del subsector de las cajas de ahorros pasando de 45 a 11 entidades/grupos sin contar Cajamar, banca March y los bancos extranjeros.

Del total de entidades que operaban en España solamente dos del total de estas entidades han conseguido conservarse como tal, sin necesidad de haberse integrado con otras entidades ni de convertirse en bancos, estas han sido Caixa de Ontinyent y Colonya caixa de Pollença, pero solo representa el 0,1 % del negocio bancario del total de las cajas de ahorros españolas, principalmente han logrado sobrevivir por su tamaño al ser las más pequeñas del sector pero principalmente por ser las dos únicas entidades que cumplen con los criterios de banca minorista y de limitación geográfica en que se ha basado tradicionalmente el modelo de negocio de las cajas de ahorros. El resto de entidades que han tenido que reestructurarse representa el 99,9 % del sector y que operan hoy día a través de bancos (Fernández, torres & zurdo, 2016).

En el siguiente cuadro 2 observamos resumen del estado financiero español, ordenando los bancos más grandes de España según sus activos globales a 31/12/2016.

➤ **Cuadro 2: Estado financiero español a 31/12/2016**

Posición	Banco	Entidades integradas
1º	Banco Santander	Banco Santander, Banesto, Banif, Banco Popular (Banco de Castilla, Banco de Crédito Balear, Banco de Galicia, Banco de Andalucía, Banco de Vasconia, Banco Pastor, negocio minorista de Citibank en España)
2º	CaixaBank	La Caixa, Caixa Girona, Banco de Valencia, Banca Cívica (Cajasol, Cajanavarra, CajaCanarias, Caja de Burgos), negocio minorista de Barclays en España
3º	BBVA	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Unnim Banc/Unnim Caixa (Caixa Manlleu, Caixa Sabadell, Caixaterrassa), Catalunya Banc/CatalunyaCaixa (Caixa Catalunya, Caixa Tarragona, CaixaManresa)
4º	Bankia	Caja Madrid, Bancaja, La Caja de Canarias, Caixa Laietana, Caja Avila, Caja Segovia, Caja Rioja, BMN (Cajamurcia, Caja Granada, Sa Nostra)
5º	Banco Sabadell	Banco Sabadell, Banco Atlántico, Banco Herrero, Banco Guipuzcoano, Banco CAM/Caja Mediterráneo (CAM), negocio de Banco Mare Nostrum (BMN) en Cataluña y Aragón, Banco Gallego, negocio minorista de Lloyds en España
6º	Bankinter	
7º	Unicaja Banco	Unicaja, Caja de Jaén, Banco CEISS/Caja España-Duero (Caja España, Caja Duero)
8º	Ibercaja Banco	iberCaja, Caja3 (Caja Inmaculada (CAI), Caja de Badajoz, Cajacírculo)
9º	Kutxabank	BBK, Kutxa, Caja Vital, CajaSur
10º	ABANCA	Novacaixagalicia (Caixa Galicia y Caixanova), Banco Etcheverría cajAstur, Caja Cantabria, Caja de Extremadura, Caja Castilla-La Mancha (CCM)
11º	Liberbank	

Fuente: Elaboración Propia / Datos Economipedia Ranking Bancos más grandes de España.

El sistema financiero español ha llevado a cabo una reestructuración muy profunda, después de la cual ha podido retomar su función tradicional de intermediación financiera (ver anexo V: Esquema del Banco de España de la Cronología de las principales actuaciones de reestructuración desde 2009-2016 y anexo VI: Esquema de consolidación bancaria desde el 2008 al 2017).

La globalización, nueva regulación, innovación financiera y aparición de nuevas tecnologías que modifican el modelo tradicional financiero español y concretamente el sector bancario, han provocado una creciente homogeneización de las entidades de tal forma que los grupos de interés perciben diferencias sustanciales entre las distintas instituciones y que deriva en la adopción de la perspectiva que tienen sus grupos de interés, y que les ayuda a dar respuesta sus necesidades modificando su forma de actuar.

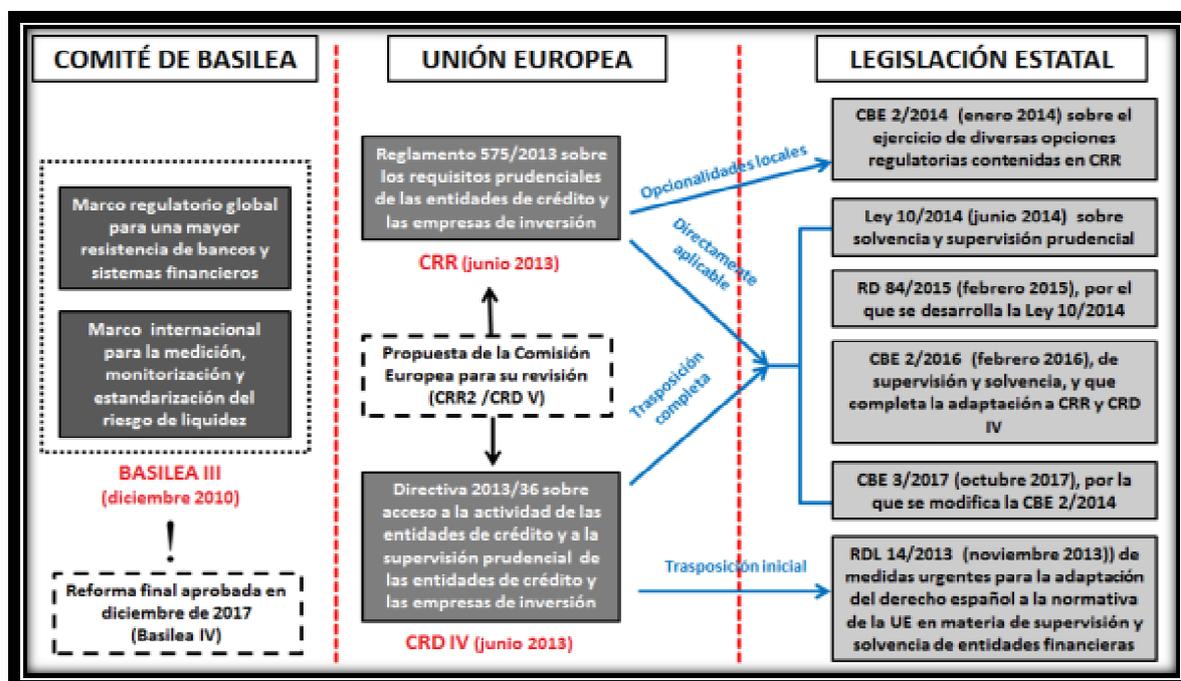
Los retos actuales a los cuales se enfrentan a consecuencia de las nuevas tecnologías y las nuevas exigencias de la sociedad han llevado al sector financiero a implementar nuevas acciones teniendo en cuenta la responsabilidad social corporativa lo que les ha llevado a tener que modificar su modelo de negocio.

8. Contexto actual

Durante el año 2017 se ha cerrado prácticamente el proceso regulatorio que las autoridades internacionales pusieron en marcha hace diez años.

Según la Asociación Española de Banca, el 7 de diciembre del 2017, el Comité de Basilea alcanzaba un acuerdo sobre las últimas reformas pendientes de Basilea III, conocidas como Basilea IV, para dotar de mayor fortaleza a la banca y prevenir futuras crisis financieras. Este acuerdo, que tendrá una aplicación progresiva de 2022 a 2027, representa el colofón a un decenio dedicado a transformar la industria bancaria desde sus cimientos. (Ver anexo VII: Basilea III, marco regulador internacional para los bancos y anexo VIII: Basilea IV, marco regulador internacional para los bancos). En la siguiente imagen 3 podemos ver un resumen del contexto normativo.

➤ Imagen 3: Resumen contexto normativo



Fuente: Grupo Kutxabank: Información con relevancia prudencial 2017

Gracias a la reestructuración bancaria llevada a cabo se ha podido retomar la función tradicional de intermediación financiera de estas entidades, prestando una relevante atención en buscar recursos en los mercados con los que poder conceder préstamos, y que ha conseguido encontrarlos a bajos tipos de interés al ser las actuales medidas que está llevando a cabo el Banco Central Europeo para fomentar la estabilidad y solvencia del sector financiero.

La concesión de créditos al consumo ha vuelto a los niveles previos a la crisis facilitando la financiación a los hogares para este fin por valor de 43.148 millones de euros siendo esta la más alta de los últimos diez años y que supone un aumento del crédito del 18,5%.

Este aumento de demanda del crédito al consumo ha sido a consecuencia por parte de las entidades bancarias de cubrir las necesidades de financiación de los hogares, porque la creación de empleo y la mejora de las expectativas de consumo se han traducido en un nuevo

impulso del gasto familiar que ha seguido creciendo por segundo año consecutivo y que ha hecho posible la recuperación económica.

La mejora de la financiación de la economía española que ha propiciado la banca también ha llegado a las empresas, en especial a las pymes, que obtuvieron casi tanta financiación como las grandes empresas.

Todo esto es el resultado del proceso de saneamiento del sistema financiero, que ha permitido trasladar a la economía española los efectos sobre la financiación que se derivan de la inyección masiva de liquidez por parte del Banco Central Europeo, de la fijación del tipo de interés de referencia en el 0% y de las penalizaciones impuestas a quien no preste y conserve el dinero en la caja o en el banco central.

La mejora de la situación económica y la bajada de los tipos de interés han facilitado que los clientes puedan devolver mejor el dinero prestado y ha ayudado a que la morosidad de la banca haya disminuido hasta el 7,8%, el nivel más bajo desde diciembre de 2011, frente al 9,1% del año anterior. Los créditos dudosos han descendido hasta 97.694 millones de euros en el último mes de 2017.

En este contexto, la banca española ha demostrado ser la más eficiente y la más rentable de Europa.

La aparición de la digitalización de la economía a nivel internacional que se está llevando a cabo en la actualidad con la aparición y desarrollo de nuevas tecnologías y los cambios sociales asociados a su uso, hace que el sector bancario busque oportunidades de negocio a largo plazo valorando el impacto que pueda tener en su modelo de negocio al ser un sector clave en la economía del país.

Esto implica en que el proceso de transformación digital de las empresas cada vez es mayor y concretamente en el sector financiero esto se traduce en los beneficios que puede aportar a los bancos, sobre todo desde el punto de vista de los grupos de interés y que puede derivar en nuevos riesgos y amenazas a los cuales se deben prestar especial atención.

La relación con los clientes y el hecho de disponer de los instrumentos para poder responder de forma adecuada a sus intereses y necesidades continúa siendo el objetivo de las entidades de crédito, por este motivo hoy en día estas entidades centran su esfuerzo en maximizar los beneficios de forma ética integrando en sus acciones la responsabilidad social corporativa.

En el caso de España podemos destacar las iniciativas que se han llevado a cabo por parte de las entidades para facilitar la resolución de los conflictos con los clientes por la aplicación de las cláusulas suelo en los préstamos hipotecarios, estas cláusulas según el Tribunal Supremo Europeo en Sentencia de 9 de mayo de 2013, dictamina que las cláusulas suelo eran abusivas, y que se había incumplido los requisitos de transparencia y falta de información a los firmantes del funcionamiento de la cláusula y del límite de variación de interés que se estipulaba. Por lo que sentenció que procedía la devolución de las cantidades cobradas indebidamente en virtud de dicha cláusula solo desde el momento en que se dictó dicha sentencia (Mayo de 2013), posteriormente y dado que se limitaba la retroactividad de lo cobrado en exceso hasta la fecha de la primera sentencia el Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictó la sentencia del 21 de diciembre del 2016 sobre los efectos de la nulidad de la cláusula suelo en préstamos hipotecarios suscritos por consumidores sentenciando que procedía la devolución de las cantidades abonadas de más con independencia de cuando se hubiera suscrito el préstamo hipotecario concediendo por tanto la retroactividad total de la nulidad.

A raíz de estas sentencias las entidades bancarias han establecido un procedimiento voluntario y gratuito para que los clientes que cumplan con los requisitos del Real Decreto-Ley, personas físicas consumidores titulares de un préstamo o crédito con hipoteca inmobiliaria que contenga una cláusula suelo, puedan solicitar su revisión y, en su caso, recibir la devolución de los importes cobrados en aplicación de dicha cláusula.

Para evitar este tipo de incidencias es importante por parte del sector bancario generar un mayor grado de confianza, demostrando que están llevando a cabo un comportamiento ético estableciendo políticas de responsabilidad social y una gran transparencia.

9. Responsabilidad Social Corporativa

La responsabilidad social corporativa surge como respuesta al creciente impacto de las acciones empresariales sobre la sociedad en un contexto de mayor globalización y del elevado poder ejercido, sobre todo, por las grandes corporaciones.

Para presentar una definición del término, podemos tomar como referencia lo expresado por el Libro Verde de la Comisión Europea Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas, que indica que *“la mayoría de las definiciones de la responsabilidad social de las empresas entienden este concepto como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”*.

La puesta en práctica de la responsabilidad social corporativa procura tener en cuenta las exigencias y expectativas de los diferentes grupos de interés (stakeholders) y tiende a configurarse en políticas voluntarias, programas y estrategias que tratan de mitigar los efectos negativos de las acciones de la empresa sobre el entorno, o incluso, de incidir positivamente sobre él, aportándole algún tipo de beneficio que exceda del ámbito propio principal de la actividad económica de la organización. (De la Cruz C, Fernández Fernández J, 2016).

Las principales herramientas que se utilizan ahora para la integración de la responsabilidad social corporativa en la estrategia de las organizaciones son los códigos de conducta y de buen gobierno, las memorias de sostenibilidad, los sistemas de gestión ética basados en normas voluntarias y, en muchos casos, iniciativas empresariales de carácter solidario.

9.1 Responsabilidad social corporativa en el sector bancario

Desde el inicio de la crisis económica mundial la sociedad está reclamando mayor interés a las empresas por cuestiones vinculadas con la responsabilidad social corporativa, que ha resultado en un fuerte aumento de investigaciones que analizan este concepto de forma teórica y práctica aportando información necesaria para poder ayudar a estas empresas a ser más eficientes incorporando la responsabilidad social corporativa en sus acciones.

Podemos decir que a consecuencia de las acciones que las entidades bancarias han realizado durante estos años de crisis económica la imagen del sector bancario se ha resentido, esto ha derivado en que a lo largo de estos años se hayan desarrollado múltiples investigaciones, sobre todo en el ámbito académico, del concepto de la responsabilidad social corporativa planteando múltiples definiciones y propuestas para poder medir desde diferentes perspectivas la forma en la que los bancos han implantado en su estrategia este concepto y poder valorar el resultado en sus grupos de interés.

La pérdida de confianza al sistema financiero, el aumento de la regulación por parte de los reguladores tanto nacionales como europeos y el aumento de la conciencia de la sociedad donde se incluyen los principales grupos de interés que interactúan con los bancos (accionistas, empleados y clientes), han llevado a que se tengan que llevar a cabo mejores prácticas empresariales.

Las nuevas demandas sociales hacen que el sector bancario enfoque sus actividades a diversas cuestiones sociales buscando la supervivencia de la organización a través del compromiso con las necesidades de los grupos de interés, estando ligada hoy en día también la imagen corporativa al concepto de responsabilidad social corporativa (Pérez-Ruiz, 2012).

Esto ha despertado un mayor interés de las entidades bancarias por introducir la gestión de la responsabilidad social corporativa siendo a día de hoy uno de los sectores más proactivos en España en llevar a cabo acciones éticas y transparentes.

Podemos considerar que el sector bancario es uno de los principales motores de la economía de nuestro país al ser el principal actor en la redistribución de los recursos financieros, pero debemos analizar sus acciones en materia de responsabilidad social corporativa desde la creación de valor con una clara política de comunicación basada en la transparencia para todos los grupos de interés, para ello es importante incorporar las variables transparencia, buen gobierno y comportamiento ético en todas sus gestiones.

9.2 El comité de Responsabilidad social corporativa

La Asociación Española de Banca Privada (AEB) que supone el 62 % del sistema bancario español cuenta con un comité de responsabilidad social corporativa, su función se basa principalmente en analizar todos los temas relacionados con la sostenibilidad que afectan al sector financiero tanto internos (propios de la actividad financiera) como externo (impacto de sus acciones en sus grupos de interés).

Se centran en temas que afectan a la reputación del sector, cultura empresarial, financiación sostenible, riesgo climático, vivienda social, información no financiera y reporte integrado.

En el caso de que se produzca una iniciativa legislativa en estas áreas, desde el comité se efectúa un seguimiento de las mismas con la finalidad de formular las observaciones que se consideren oportunas durante su tramitación. Asimismo, se intenta favorecer la comunicación con los grupos de interés a los que resulta más conveniente hacerlo de forma sectorial.

9.3 Beneficios de la Responsabilidad social corporativa

Desde que se comienza a hablar de responsabilidad social corporativa, su importancia ha ido creciendo notablemente, pasando de ser una moda a uno de los factores más determinantes en la toma de decisión de muchas empresas.

La responsabilidad social corporativa puede agregar valor a los diferentes grupos de interés al proporcionar una mejora en el rendimiento corporativo que hace que se adopte una transformación organizacional que modifica el modelo tradicional de negocio, concretamente existe una relación entre la responsabilidad social corporativa y el rendimiento corporativo que influye directamente en la rentabilidad y beneficios de la empresa.

Incorporar la responsabilidad social corporativa no es una acción altruista unidireccional, sino una relación recíproca entre la compañía y una serie de acciones que se llevan a cabo en el día a día del negocio y que ayuda a crear valor a largo plazo.

El cambio de una compañía hacia la responsabilidad social corporativa tiene que ser rentable para ser sostenible en el tiempo aunque incorporar estas acciones al principio puede suponer un desembolso, que supone un coste de implementación, se ha comprobado ampliamente que hace que el negocio sea sostenible en términos de activos intangibles poco visibles como la reputación de la empresa, el fortalecimiento del valor de la marca, el desarrollo de los líderes, etc. porque proporcionan nuevos escenarios que hace que uno de los elementos clave como elemento de valor en el modelo financiero sea incluir programas de sostenibilidad y que son las claves para el futuro en términos de rendimiento corporativo al entenderse como un cambio hacia una relación con los múltiples grupos de interés que interactúan con las organizaciones (Jelic M, 2017).

10. La sostenibilidad en el sector bancario

Se puede definir la sostenibilidad como el concepto de crear valor para los accionistas a largo plazo mediante la adopción de oportunidades y la gestión de los riesgos derivados de desarrollo económico, ambiental y social o como la evaluación del negocio desde una triple perspectiva que incorpora cuestiones de valor económico, ambiental y social para la toma de decisiones.

La sostenibilidad gira en torno a tres principales dimensiones: económica, ambiental y social y está estrechamente conectada a las funciones principales de las empresas que deciden basarse en este concepto.

Respecto a las entidades bancarias, podemos decir que la principal función que llevan a cabo es la provisión de servicios financieros, y para ello existen factores importantes que contribuyen a la capacidad que tienen para resistir en el turbulento negocio actual llevando a cabo diferentes acciones que influyen en las condiciones económicas de estas entidades entre las que podemos encontrar las fusiones, adquisiciones, la regulación, el efecto contagio y las tecnologías disruptivas que tienen un impacto directo en la sostenibilidad de forma positiva o negativa. (Mustafina & Limanskis, 2017)

Por este motivo las entidades bancarias tienen que evaluar los riesgos asociados a su actividad para determinar los factores que inciden directamente en la sostenibilidad para poder decidir que movimientos estratégicos llevar a cabo para equilibrar tres de los factores más importantes como el tamaño del banco, garantizar la transparencia y la innovación.

El entorno económico, social y político al ser cambiante está forzando a los bancos a cambiar y a estar en una mejora continua lo que implica tener en cuenta a los principales grupos de interés.

Por lo que la sostenibilidad del sector bancario está estrechamente relacionada con las medidas que pretenden incorporar para garantizar la capacidad de los bancos para resistir los cambios que deben llevar a cabo en el ámbito económico, político y social y garantizar la transparencia de las operaciones.

La sostenibilidad se identifica como una fuente de reducción de costes y aumento de ingresos por lo que hoy en día las empresas intentan ser sostenibles a largo plazo.

Una empresa sostenible es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general por lo que es de vital importancia fomentar este concepto para proteger e incorporarlo en cualquier ámbito (empresarial y social).

➤ **Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**



La inclusión en los índices Dow Jones Sustainability Index (DJSI), es considerado cada vez más como un objetivo de las empresas por lo que incorporan acciones de sostenibilidad en su modelo de negocio para poder cumplir los criterios que se exigen y ser incluidas en el.

Las empresas incluidas en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) están continuamente obligadas a cumplir con los requisitos de sostenibilidad porque las revisiones anuales del índice impulsan a las empresas a intensificar constantemente sus iniciativas de sostenibilidad.

El Sustainability Yearbook, es una referencia anual en el análisis de las prácticas en sostenibilidad corporativa de casi un millar de compañías de 60 sectores industriales siendo uno de sus atractivos la selección de las empresas que presentan una mejor calificación en cada sector de acuerdo a los criterios de RobecoSAM, que debemos recordar es la base de la construcción del índice Dow Jones Sustainability.

Según el Sustainability Yearbook 2018, los bancos líderes están utilizando sistemas de compensación bien diseñados para mejorar la cultura de riesgos y la ética de negocios en todas sus organizaciones. Integrando efectivamente la sostenibilidad con principios éticos y un mayor foco en los clientes, los bancos pueden reducir tanto los niveles de riesgo de crédito como operacional, lo que mejora aún más su capacidad de generar valor económico, medioambiental y social a largo plazo.

Los criterios que se tienen en cuenta para realizar la valoración y determinar si cumplen los criterios se dividen en dimensión económica, dimensión ambiental y dimensión social. En la imagen 4 vemos estas dimensiones.

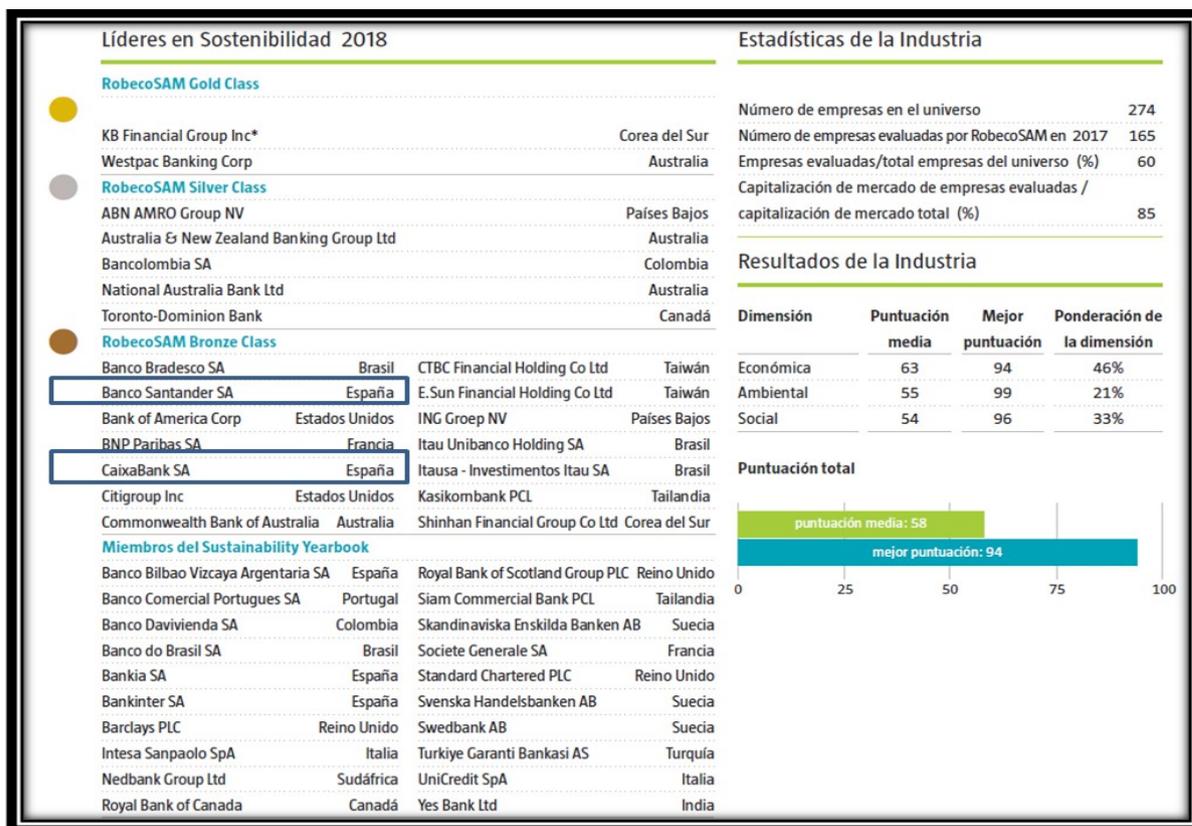
➤ **Imagen 4: Criterios sostenibilidad**

Dimensión Económica	Dimensión Ambiental	Dimensión Social
<ul style="list-style-type: none"> •Códigos de conducta •Gobierno Corporativo •Gestión de Relación con clientes •Gestión de riesgos y crisis 	<ul style="list-style-type: none"> •Riesgo y Oportunidades de Negocio •Estrategia medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> •Prestamos y Financiamiento •Desarrollo de Capital Humano •Atracción y Retención del Talento

Fuente: Elaboración Propia / Sustainability Yearbook 2018

En la siguiente imagen 5 podemos ver la clasificación de los bancos comerciales que son líderes en sostenibilidad en el año 2018.

➤ **Imagen 5: Clasificación sostenibilidad 2018**



Fuente: Sustainability Yearbook 2018

La metodología que se utiliza para la clasificación se basa en la puntuación de sostenibilidad de las empresas que se presentan y se aplica una evaluación cualitativa basada en el análisis de partes Interesadas y medios de Comunicación de RobecoSAM para determinar la elegibilidad para su inclusión en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

A partir de las puntuaciones obtenidas estas se clasifican en tres categorías: RobecoSAM Gold Class, RobecoSAM Silver Classy RobecoSAM Bronze Class.

- ✓ **RobecoSAM Gold Class** : En cada industria, las empresas con una puntuación total mínima de 60 y dentro del 1% de la empresa con el mejor desempeño, reciben la distinción de RobecoSAM Gold Class.
- ✓ **RobecoSAM Silver Class**: Las empresas con una puntuación total al menos de 57 y dentro del 1% al 5% de la puntuación de la empresa con mejor puntuación reciben la distinción de RobecoSAM Silver Class.
- ✓ **RobecoSAM Bronze Class**: Las empresas con una puntuación al menos de 54 y dentro del rango de 5% a 10% de la puntuación de la empresa con la mejor puntuación reciben la distinción de RobecoSAM Bronze Class

En el caso de los bancos de España como hemos podido ver en el cuadro anterior únicamente han obtenido puntuación en la categoría de RobescoSAM Bronze Class el Banco Santander España y Caixabank S.A.

➤ **FTSE4Good índice**



FTSE4Good es el índice bursátil de sostenibilidad creado por la bolsa de Londres, que se lanzó en julio de 2001, incluye e incorpora a empresas cotizadas de todo el mundo que cumplan con los requisitos preestablecidos por el índice bursátil: prácticas de responsabilidad social corporativa en medio ambiente, relaciones con los accionistas y derechos humanos, basados en los principios de inversión responsable.

Los índices englobados en FTSE4Good pretenden responder al creciente interés que ha suscitado la inversión socialmente responsable en todo el mundo, tal y como explica la entidad bursátil londinense.

▪ **FTSE4Good ibex**

FTSE Group se asoció en 2008 con Bolsas y Mercados Españoles (BME) para crear el FTSE4Good IBEX. Este índice comprende empresas en el IBEX 35 de España que cumplen con los estándares de buenas prácticas en materia de responsabilidad social corporativa.

El FTSE4Good IBEX tiene unos criterios de inclusión respecto de la responsabilidad corporativa que son del todo transparentes y de dominio público. Los criterios FTSE4Good IBEX se desarrollan a partir de un extenso proceso de consulta con el mercado. Una amplia gama de grupos de interés contribuyen a definir los criterios de admisión, entre ellos ONG, organismos gubernamentales, consultores, académicos, la comunidad inversora y el sector empresarial. El índice es una herramienta que:

- ✓ Permite a los inversores responsables identificar e invertir en aquellas compañías que cumplen con los estándares globales de responsabilidad corporativa.
- ✓ Proporciona a los gestores de activos un indicador de inversión socialmente responsable (IRS) y una herramienta para el desarrollo de productos IRS.
- ✓ Puede usarse como solución para los gestores de fondos de pensiones públicas, a los que ahora la ley en España les exige que inviertan un 10% de los fondos de pensiones públicas en IRS.
- ✓ Permite a los inversores capitalizar los beneficios del buen gobierno corporativo (como eco-eficiencias, mejora de imagen de marca, etc.)
- ✓ Fomenta entre las compañías la idea de ser socialmente responsables

Un comité independiente (FTSE4Good Policy Committee) supervisa el índice y gestiona los criterios de selección pudiendo modificar las normas técnicas de elaboración del mismo. Este órgano está compuesto por profesionales y expertos destacados en el área de la inversión socialmente responsable, siendo EIRIS (Ethical Investment Research Service) y sus socios internacionales, entre los que se encuentra la española ECODES (fundación ecología y desarrollo), quienes proporcionan la información relacionada con las prácticas de responsabilidad social corporativa utilizados para definir los integrantes del índice.

En la actualidad sólo 25 compañías españolas de distintos sectores están en el FTSE4Good, de los cuales encontramos actualmente a Banco Santander, Caixabank y Bankia.

➤ **CDP Climate Change**



CDP es una organización sin fines de lucro que dirige el sistema de divulgación global para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones a fin de gestionar su impacto en el medioambiente. A través de una encuesta anual a las mayores empresas cotizadas del mundo, CDP recopila información sobre los riesgos y oportunidades identificados relativos al cambio climático, los planes de reducción de emisiones y la transparencia de las actuaciones corporativas para mitigar el cambio climático. En 2017, 10 compañías españolas estuvieron en la franja más alta de desempeño, incluyéndose en la Lista A de 2017. Esta cifra incluye cuatro empresas del sector industrial, dos de electricidad y gas, tres del sector financiero, y una de telecomunicaciones.

Además, cuatro compañías no incluidas en la muestra respondieron voluntariamente al programa de Cambio Climático de CDP. En la siguiente imagen 6 podemos observar las empresas españolas del sector financiero que se han incluido en la Lista A de 2017.

➤ **Imagen 6: Lista A 2017 (Sector Financiero)**

Company	Country	Climate	Water	Forests	Cattle Products	Palm Oil	Soy	Timber
Financials								
Allied Irish Banks plc	Ireland	A						
Bank of America	USA	A						
Bankia	Spain	A						
Basler Kantonalbank	Switzerland	A						
Berner Kantonalbank AG BEKB	Switzerland	A						
BNY Mellon	USA	A						
CaixaBank	Spain	A						
DNB ASA	Norway	A						
Goldman Sachs Group Inc.	USA	A						
ING Group	Netherlands	A						
Intesa Sanpaolo S.p.A	Italy	A						
Lloyds Banking Group	United Kingdom	A						
MAPFRE	Spain	A						
MS&AD Insurance Group Holdings, Inc.	Japan	A						
Nedbank Limited	South Africa	A						
Shinhan Financial Group	South Korea	A						
Sompo Holdings, Inc	Japan	A						
T.GARANTİ BANKASI A.Ş.	Turkey		A					
UBS	Switzerland	A						
Van Lanschot NV	Netherlands	A						

Fuente: CDP Climate Change (<https://www.cdp.net>).

Observamos que las únicas dos entidades financieras españolas que aparecen en la Lista A de 2017 son Bankia y CaixaBank.

Capítulo 2: Acciones de RSC en las entidades bancarias.

11. Dimensión social

La dimensión social tiene en cuenta el impacto de la toma de decisiones en las empresas e incluye factores relacionados con los trabajadores, la integración, la formación y el entorno social donde la empresa desarrolla sus operaciones.

11.1 Inversión socialmente responsable.

La crisis financiera ha llevado a las entidades bancarias a tener que asumir una filosofía de inversión basada principalmente en una mayor transparencia, una mayor presencia de valores éticos y una mejor y más amplia gestión del riesgo.

Según Forética, la inversión socialmente responsable considera los criterios financieros (rentabilidad y riesgo, al igual que la inversión tradicional) y los criterios extra-financieros o criterios ASG (medioambientales, sociales y de buen gobierno) en los procesos de análisis y toma de decisiones de inversión y en el ejercicio de la propiedad activa (ejercicio de los derechos políticos inherentes a determinados activos financieros), sin tener por ello una menor rentabilidad.

La inversión socialmente responsable es considerada como una de las principales palancas para que las empresas de este sector asuman criterios de sostenibilidad, por lo que podemos considerarla como una herramienta de promoción de las políticas responsables en las entidades bancarias en las que se invierte, porque toma en consideración los intereses de las partes interesadas (trabajadores, consumidores, sociedad civil) y las organizaciones que las representan (sindicatos, organizaciones de consumidores y usuarios, ONGs, etc.) y por ello, tienen un impacto positivo en la sociedad y en el medioambiente.

En España la inversión social responsable goza de una fortaleza muy inferior a la de los principales países desarrollados (Ferruz Agudo L, 2013), aunque su desarrollo es lento avanza con paso firme porque cada vez más los inversores ven interesante apostar por estrategias que combinan responsabilidad social con atractivas rentabilidades.

Cada vez más inversores buscan fondos y planes con criterios socialmente responsables, por lo que la forma de invertir por parte del inversor está cambiando y valorando las compañías comprometidas con el medio ambiente, los derechos laborales y sociales, o con el trato al accionista para invertir y lo hacen a través de diferentes tipos de activos, como las acciones que forman parte de los índices bursátiles sostenibles o de fondos de inversión que se centran en estas estrategias (spainsif, 2017).

La inversión socialmente responsable afecta a todos los ámbitos de la inversión empresarial y financiera, pero es en el sector bancario donde tiene una mayor importancia y presencia porque implementan políticas, medidas e instrumentos de responsabilidad social corporativa que les permite desarrollar una importante dimensión social profundizando en el buen gobierno corporativo y que ha facilitado el desarrollo de este tipo de inversiones basadas en criterios éticos, sociales y ambientales.

Por este motivo la inversión socialmente responsable debería considerarse como una acción básica de cualquier banco (ético y no ético), centrando sus esfuerzos en el compromiso con la

financiación de la economía productiva y dejando de lado las actividades especulativas que la han llevado a perder la confianza de la sociedad.

11.2 Banca responsable

Tras la crisis económica vivida, el crecimiento insostenible y los escándalos financieros nace la necesidad de reflexionar sobre el papel de las universidades en la formación, en particular en las que ofrecen estudios para dirigir las empresas las cuales deben determinar los factores que pueden llevarles a enseñar la gestión organizativa utilizando la responsabilidad social corporativa y que repercutirá en el buen funcionamiento de las empresas por lo que es importante que la educación superior española centre sus esfuerzos en formar futuros dirigentes capaces de actuar éticamente.

Según (Jorge & Peña, 2014) existe una creciente preocupación por aumentar la responsabilidad social corporativa y la educación ética en los planes de estudios de dirección de empresas, porque todavía está relativamente subdesarrollada y no es suficiente para satisfacer las demandas actuales de la sociedad. En este sentido, todavía queda un largo camino por recorrer antes de que se pueda decir que todos los estudiantes de gestión han tenido una educación completa en cuestiones sociales y éticas.

Por lo tanto, sería necesario desarrollar un plan de estudios de gestión organizacional más social y éticamente responsable para la próxima generación de estudiantes a fin de garantizar que los futuros gerentes se comporten de manera sostenible.

Por parte de la Asociación Española de Banca Privada (AEB) se hace especial atención en una educación financiera, indispensablemente unida a la inclusión, considerándose una pieza fundamental del compromiso de la banca por alcanzar un crecimiento inclusivo e igualitario de todos sus socios.

Pero aunque este sector centre sus esfuerzos en proporcionar una educación financiera y la integre dentro de la estrategia de banca responsable de las entidades bancarias, es fundamental que la educación regulada incorpore temas financieros en los programas de estudio que permitirá a los consumidores tomar mejores decisiones, en un mercado financiero cada vez más complejo y más virtual.

Por este motivo los bancos asociados a esta asociación profesional (AEB) llevan a cabo iniciativas para mejorar la educación financiera, según los datos proporcionados en la memoria anual ya se han beneficiado 1,2 millones de personas a través de formación presencial y 7,3 millones a través de formación online.

También se han llevado a cabo diferentes iniciativas dirigidas a diferentes colectivos mediante la fundación de la Asociación Española de Banca Privada (AEB) entre los que encontramos los siguientes programas:

- ✓ “Tus finanzas, tu futuro”, (curso de educación financiera que conto con 1.579 voluntarios de los Bancos).
- ✓ “Me suena un poco”, (curso para simplificar el lenguaje financiero).
- ✓ Campamento de innovación y educación financiera, (curso para diseñar una aplicación digital para desarrollar habilidades financieras responsables que conto con 70 niños de diferentes colegios de Madrid).

La Asociación Española de Banca Privada (AEB) y sus bancos asociados defienden la alianza institucional pública y privada para alcanzar una mayor efectividad de las iniciativas de educación financiera.

Pero no solo se centran en este aspecto porque los objetivos comerciales de su actividad, los objetivos sociales, ambientales y de derechos humanos están ganando un dominante y creciente papel en la forma de hacer y entender el negocio bancario centrándose en construir un sistema financiero que apoye el crecimiento sostenible dedicando cada vez más recursos materiales y humanos en cumplir los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y que se basa en 17 objetivos como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades, estos objetivos están interrelacionados, y con frecuencia la clave del éxito de uno involucrará las cuestiones más frecuentemente vinculadas con otro.

En la siguiente imagen 7 proporcionada por el Programa de las naciones unidas para el desarrollo podemos observar las diferentes medidas en las que se enmarcan los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

➤ Imagen 7: Objetivos de desarrollo sostenible



Fuente: Programa de las naciones unidas para el desarrollo

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), conllevan un espíritu de colaboración y pragmatismo para elegir las mejores opciones con el fin de mejorar la vida, de manera sostenible, para las generaciones futuras, proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción por todos los países en conformidad con sus propias prioridades y los desafíos ambientales del mundo en general.

Los bancos proporcionan dos tercios de la financiación mundial, por lo que resulta evidente el importante papel que el sistema bancario global desempeña en la consecución de estos objetivos.

Por esto es de vital importancia integrar estos objetivos en las estrategias de las entidades bancarias para desarrollar políticas que ayuden a mitigar los impactos que generan en su actividad cotidiana creando productos y servicios financieros que no solo sean comercialmente viables, sino que beneficien también a la sociedad.

➤ **Vivienda social**

Uno de los principales problemas que ha generado la banca es el alto endeudamiento de los particulares respecto a la vivienda, para poder dar respuesta y corregir este error la Asociación Española de Banca Privada (AEB) colabora, en nombre de sus bancos socios, en todo lo referente a la implementación y negociación de medidas de carácter social en materia de vivienda, con el fin de ofrecer soluciones a clientes hipotecarios que han perdido su vivienda entre la que se incluye la firma del Convenio del Fondo Social de Viviendas y otras actividades.

Para ello el gobierno y las entidades públicas han establecido unas medidas legales que se materializa en el código de buenas prácticas para la restructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual, habiéndose adherido de forma voluntaria todos los bancos socios de la Asociación Española de Banca Privada (AEB). Este código de buenas prácticas establecido en el Real Decreto Ley 6/2012 de 9 de marzo establece un conjunto de actuaciones encaminadas a la protección de aquellas familias en riesgo de exclusión que no pueden hacer frente al pago de la hipoteca.

Únicamente los bancos más importantes de esta asociación se han adherido al Convenio del Fondo social de viviendas (FSV) que deriva del Real Decreto-Ley 27/2012 de 15 de noviembre y que recoge medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores y constituir un fondo social propiedad de las entidades bancarias ofreciendo un arrendamiento a las personas que pierden su vivienda habitual por el impago de un préstamo hipotecario hayan sido o no desalojadas proponiéndose como una alternativa a paliar los resultados de la falta de ética por las acciones que en el pasado había llevado a cabo el sector financiero.

Este fondo cuenta ahora con 9.814 viviendas siendo 3.465 aportadas por de la Asociación Española de Banca Privada (AEB) lo que supone el 35,30 % del total.

Adicionalmente el sector bancario está llevando a cabo medidas que van más allá de lo que establece la ley implantando alquileres muy bajos a los clientes que han perdido su casa, programas de integración social, cesión de casas a entidades sociales de prestigio y acciones sociales para proteger a las familias que están en riesgo de exclusión.

11.3 Diversidad e igualdad de género

La composición demográfica de las empresas puede ejercer una influencia poderosa de cómo serán estas, la diversidad e igualdad pueden contribuir a una mejor comprensión del desempeño general, analizando como una característica visible el género y una característica invisible el conocimiento que pueden llevar a marcar la diferencia respecto al resto de empresas.

Una proporción equilibrada de género tiene un efecto directo estadísticamente significativo sobre ciertas formas de desempeño organizacional, en el caso del sector bancario se ha demostrado científicamente que este hecho afecta directamente en el retorno sobre activos (ROA). Es decir la diversidad de género se puede conceptualizar como una capacidad estratégica que integrándola en la empresa nos puede ofrecer más probabilidades de cosechar beneficios pero también nos puede llevar a obtener impactos negativos, esto dependerá del conocimiento y las proporciones de género iguales,(Rodríguez-Ruiz, Rodríguez-Duarte, & Gómez-Martínez, 2016) por lo que es esencial demostrar la relación de diversidad-desempeño y explotar plenamente los beneficios de la diversidad en las organizaciones. En resumen,

podemos decir que la diversidad demográfica tiene una relación directa con el desempeño en el sector bancario.

Por otro lado la diversidad a menudo es vista por las empresas como un medio para mejorar su reputación o como una manera de cumplir con ciertas obligaciones legales, aunque lo cierto es que se ha demostrado su eficacia al integrarlas en el modelo de gestión al crear un valor añadido al disponer de diferentes conocimientos y habilidades que se obtienen como grupo y que crean una cultura organizacional.

La diversidad siempre que se gestione de forma correcta aportará importantes beneficios a la empresa de los que podemos destacar los siguientes:

- ✓ Mejora de la reputación de la compañía
- ✓ Contribución a la atracción y retención de talento
- ✓ Incremento de la motivación
- ✓ Compromiso y eficiencia de los trabajadores
- ✓ Aumento de la innovación y creatividad de toda la organización.

Pero no solo se debe considerar como un medio para obtener valiosos beneficios, sino que tiene que derivar en un interés por parte de la organización para conseguir crear un entorno organizativo donde se valoren las diferencias personales por lo que es necesario disponer de una apropiada gestión de la diversidad y que podemos considerar como un factor de desarrollo necesario para incorporar la realidad social en las empresas.

En el caso de España se aprecia que determinados artículos de la normativa española hacen referencia a la prohibición expresa de trato diferente y discriminatorio basándose en género, raza, edad, ideología, orientación sexual, afiliación, ideas políticas, etc. y que se recogen en:

Artículo 9.2 de la Constitución Española. Libertad e igualdad: *“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social”.*

Artículo 14 de la constitución Española. Igualdad ante la ley: *“Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.”*

Artículo 4.2. c) del Estatuto de los trabajadores. Derechos laborales: *“A no ser discriminados directa o indirectamente para el empleo, o una vez empleados, por razones de sexo, estado civil, edad dentro de los límites marcados por esta ley, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, dentro del Estado español.”*

Artículo 17 del estatuto de los trabajadores. No discriminación en las relaciones laborales: *“Se entenderán nulos y sin efecto los preceptos reglamentarios, las cláusulas de los convenios colectivos, los pactos individuales y las decisiones unilaterales del empresario que den lugar en el empleo, así como en materia de retribuciones, jornada y demás condiciones de trabajo, a situaciones de discriminación directa o indirecta desfavorables por razón de edad o discapacidad o a situaciones de discriminación directa o indirecta por razón de sexo, origen, incluido el racial o étnico, estado civil, condición social, religión o convicciones, ideas políticas,*

orientación o condición sexual, adhesión o no a sindicatos y a sus acuerdos, vínculos de parentesco con personas pertenecientes a o relacionadas con la empresa y lengua dentro del Estado español.

Serán igualmente nulas las órdenes de discriminar y las decisiones del empresario que supongan un trato desfavorable de los trabajadores como reacción ante una reclamación efectuada en la empresa o ante una acción administrativa o judicial destinada a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de trato y no discriminación.”

Artículo 314 del Código Penal. Discriminación laboral: “Los que produzcan una grave discriminación en el empleo, público o privado, contra alguna persona por razón de su ideología, religión o creencias, su pertenencia a una etnia, raza o nación, su sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad, por ostentar la representación legal o sindical de los trabajadores, por el parentesco con otros trabajadores de la empresa o por el uso de alguna de las lenguas oficiales dentro del Estado español, y no restablezcan la situación de igualdad ante la ley tras requerimiento o sanción administrativa, reparando los daños económicos que se hayan derivado, serán castigados con la pena de prisión de seis meses a dos años o multa de 12 a 24 meses.”

Pero el hecho de existir una normativa que incluya una prohibición expresa de trato diferente y discriminatorio de las personas, es solo uno de los primeros pasos para implantar la gestión de la diversidad en las empresas ya que lo que realmente es importante es un compromiso por parte de las organizaciones para implantar un cambio en la cultura empresarial, adoptando de forma proactiva la igualdad de condiciones más allá de los requisitos legales establecidos.

De las memorias de sostenibilidad de los principales grupos bancarios españoles obtenemos el porcentaje de hombre y mujeres que trabajan en España en las diferentes entidades bancarias y que podemos observar en la siguiente imagen 8.

➤ **Imagen 8: Tabla empleados por entidad y género.**

EMPLEADOS POR ENTIDAD Y POR GÉNERO		
Entidad	Hombres	Mujeres
Banco Santander	55,19%	44,81%
Caixabank	46,50%	53,50%
BBVA	49,37%	50,63%
Bankia	54,63%	45,37%
Banco Sabadell	44,40%	55,60%
Bankinter	49,35%	50,65%
Unicaja Banco	55,89%	44,11%
Ibercaja Banco	48,00%	52,00%
Kutxabank	43,65%	56,35%
Abanca	49,51%	50,59%
Liberbank	49,47%	50,53%

Fuente: Elaboración Propia con información de los informes de sostenibilidad de las diferentes entidades bancarias.

De este desglose observamos que el total de la plantilla casi goza de una total paridad de género.

También se ha analizado la paridad de género de los diferentes consejos de administración de las entidades bancarias y que podemos observar en la siguiente imagen 9.

➤ Imagen 9: Tabla consejo administración por entidad y género.

CONSEJO DE ADMINISTRACION		
Entidad	Hombres	Mujeres
Banco Santander	64,00%	36,00%
Caixabank	72,23%	27,77%
BBVA	76,93%	23,07%
Bankia	90,00%	10,00%
Banco Sabadell	86,67%	13,33%
Bankinter	70,00%	30,00%
Unicaja Banco	84,62%	15,38%
Ibercaja Banco	85,72%	14,28%
Kutxabank	81,25%	18,75%
Abanca	85,72%	14,28%
Liberbank	76,20%	23,80%

Fuente: Elaboración Propia con información de los informes de sostenibilidad de las diferentes entidades bancarias.

En este caso observamos que no se cumple una paridad en el consejo de administración, siendo esta superior en el caso de los hombres en todos los grupos bancarios.

12. Dimensión Económica

La dimensión económica se centra en los aspectos relacionados con la ética, el buen gobierno, la eficiencia operacional, la capacidad de innovar, la evaluación de la cadena de suministro, la transparencia o la acción social de las organizaciones.

12.1 Buen gobierno Corporativo

Las expectativas puestas en los futuros líderes son primordiales para gobernar las empresas con un nuevo tipo de pensamiento y liderazgo.

Hoy en día la sociedad está dominado por la conectividad tecnológica, la globalización y una gran diversidad de culturas e intereses que derivan en un nuevo contexto empresarial el cual tiene que incorporar acciones de responsabilidad social corporativa y transparencia en su estrategia, y que hace que se preste especial atención al buen gobierno corporativo.

Este nuevo contexto empresarial hace que una de sus prioridades se base en construir buenas relaciones con las partes interesadas, siendo este un factor esencial, porque les ayuda a obtener la capacidad de comprender las diferentes visiones de los grupos de interés y a actuar de forma empática, siendo esta una de las claves para el éxito de la empresa. (Waddock & McIntosh, 2009). Una relación buena es difícil de construir cuando existen grandes disparidades, por esto es importante que los líderes de hoy en día manejen de forma correcta el conocimiento que adquieren enfocándolo de una forma colaborativa y respetuosa para poder interactuar de diferentes formas con los grupos de interés y construir una buena relación con ellos.

El papel de las empresas no solo debe basarse en los factores económicos, sino que debe plantearse en mejorar orientándose hacia la sociedad e incorporando iniciativas empresariales que ayuden a conseguir estos objetivos, para ello debe orientarse hacia un buen gobierno el cual debe ser aplicado por parte de los líderes y directores de la organización.

Para poder hacer frente a estos nuevos desafíos que exige nuevas formas de gestión es importante contar con una política que incluya los compromisos asumidos en esta materia así como la de difundir el informe de responsabilidad social corporativa de manera separada o en el informe de gestión para poder conocer su repercusión en materias como el medioambiente, la salud, los derechos humanos o la sociedad en general.

El aumento del reconocimiento de las acciones relacionadas con el medio ambiente, la salud, los derechos humanos o la sociedad en general hace que los futuros líderes necesiten entender y ser capaces de lidiar con la forma en que su organización interactuará con este entorno por lo que existe una necesidad de adoptar diferentes perspectivas para poder sobrevivir en el futuro.

12.2 La reputación de las entidades Bancarias

Podemos decir que la reputación está ligada a las acciones que llevan a cabo las empresas, se puede considerar como un recurso estratégicamente importante ya que proporciona la base para una estrategia de diferenciación haciendo de esta una ventaja competitiva que puede integrar la empresa en su estrategia corporativa.

Invertir en actividades de responsabilidad social corporativa puede ser un elemento importante para la construcción de la reputación ya que esta se puede vincular con la sostenibilidad y rendimiento de las organizaciones.

El nivel de reputación de la banca ha sido históricamente inferior al de otros sectores, porque tiene que contrarrestar el efecto negativo que la crisis económica ha ejercido en las percepciones que los consumidores tienen de las instituciones bancarias, a consecuencia de que se ha provocado el deterioro de la percepción de las entidades financieras entre el público general, generando un sentimiento de temor entre los clientes bancarios sobre la seguridad de sus inversiones (Ruiz B, Esteban A, Gutiérrez S, 2014).

En nuestro objeto de estudio podemos determinar que la reputación es especialmente relevante para el sector bancario debido a que la conducta de los bancos es examinada de cerca por parte de la opinión pública, por lo que constituye un recurso estratégico que se debe tener en cuenta y aplicar de forma correcta al ser un factor determinante para atraer y retener a los clientes, estimular la gestión de riesgos, obtener una mayor motivación de los empleados y obtener mejores resultados financieros y que dependen solo de las acciones que se lleven a cabo porque los clientes cada vez están más preocupados por los problemas sociales, ambientales y de gobierno corporativo. (Forcadell & Aracil, 2017).

Esto explica la motivación de los bancos con respecto a las políticas de responsabilidad social corporativa porque enriquece tanto a la sociedad como a la propia empresa al convertirse la reputación en un factor relevante que puede agregar valor a la empresa a través del tiempo.

Hoy en día la inversión responsable tiene mayor relevancia para los inversores porque tienen en cuenta los factores ambientales, sociales y de buen gobierno como parte fundamental para evaluar el valor y el rendimiento de las inversiones llevadas a cabo por parte de las entidades de crédito, por lo que centrar sus acciones en inversiones sostenibles y responsables influyen directamente en la reputación de forma positiva al contribuir directamente en un aumento de su valor a largo plazo.

Llevar a cabo políticas de de responsabilidad social corporativa si estas están respaldadas por los accionistas hace que el valor de mercado de la empresa se maximice y esto es a consecuencia de que realizar inversiones responsables y sostenibles crean valor.

Realizar inversiones responsables y sostenibles puede considerarse una fuerte evidencia del apoyo de los mercados financieros a las estrategias de responsabilidad social corporativa.

A consecuencia de este aumento por parte de los inversores en este tipo de inversiones se han creado índices de mercado que ayudan a seleccionar empresas administradas de acuerdo con los criterios de responsabilidad social corporativa, el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4GOOD, entre otros, son ejemplo que podemos tomar para referenciar a las empresas que cumplen con los estándares financieros, los criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno.

12.3 La transparencia y la rendición de cuentas

Una política de transparencia si está bien implementada facilita el dialogo con las partes interesadas lo que suele generar confianza por parte de la sociedad.

La transparencia no se limita únicamente a la publicación (boletines internos, registros de cámara de comercio, Boletín oficial del estado, etc.) de unos estados financieros, sino que debe ser una información que debe reunir una serie de requisitos como:

- ✓ Información veraz y completa
- ✓ Información comprensible e inteligible
- ✓ Información Pública y fácilmente comprensible.

Es de vital importancia la divulgación de iniciativas y resultados porque mayor grado de transparencia de la información sobre las actividades de sostenibilidad puede tener un efecto positivo al mejorar la confianza en las instituciones financieras y actuar como un medio para ayudar a superar las crisis económicas, a través de la implementación de medidas de sostenibilidad (Rodríguez-Gutiérrez P, 2013), la publicación de un Informe anual de responsabilidad social corporativa es un paso significativo en el camino hacia la mejora de la transparencia de la información observando que a lo largo de estos años ha habido un cambio respecto a las prioridades de la información puesto que se incluye información relevante para grupos de interés que antes no se tenían en cuenta.

En los últimos años ha habido un aumento de las memorias de sostenibilidad publicadas y se han creado de índices bursátiles sostenibles (Dow Jones Sustainability Index, FTSE4GOOD, entre otros), por lo que toma relevancia la publicación de recomendaciones y guías sobre cómo informar de las acciones socialmente responsables (Global Reporting Initiative- GRI), así como las numerosas regulaciones referidas a la responsabilidad social corporativa promulgadas en los últimos años (Libro Verde de RSC de la Unión Europea en 2001 y las sucesivas directivas a partir del año 2002), es prueba de ello.

Resulta prioritario elevar las exigencias informativas por parte de las instituciones competentes con el fin no solo de mejorar los niveles de transparencia informativa, sino que permita un mejor análisis comparativo de los comportamientos divulgativos entre entidades que hoy en día son heterogéneos. (Miras-Rodríguez, Escobar-Pérez, & Galán-González, 2015).La transparencia acerca de la sostenibilidad de las actividades de las organizaciones tiene un

interés prioritario para una amplia gama de grupos de interés entre los que se incluyen organizaciones empresariales, de trabajadores, ONGs, inversores y auditores, entre otros.

Conforme a las directrices que se establecen por la Global Reporting Initiative (GRI) y el International Integrated Reporting Council (IIRG), las entidades bancarias realizan una revisión del análisis de materialidad respecto a años anteriores, por el que se identifican los aspectos que influyen en la capacidad de generar valor y que son de interés para los colectivos y personas con los que se relacionan y que genera un análisis de materialidad donde los resultados obtenidos más significativos representan la matriz de materialidad que se encuentra en todos los informes de sostenibilidad.

Por este motivo las entidades bancarias han identificado cinco grandes grupos de interés relevantes para poder llevar a cabo una política de responsabilidad social corporativa adecuada y que son:

- ✓ Cliente
- ✓ Profesionales
- ✓ Accionistas
- ✓ Medio ambiente
- ✓ Proveedores

Con los que deben mantener una interlocución constante. Por otro lado, hay que tener en cuenta otros grupos de interés, tales como organismos reguladores, administraciones públicas, mercado y entorno social, que gestiona de forma específica de acuerdo a otras políticas y prácticas concretas del sector bancario. Gracias a esta interlocución constante las entidades bancarias pueden identificar los aspectos materiales más relevantes entre los que destacan los siguientes:

- ✓ Económicos
- ✓ Ambientales
- ✓ Laborales y de ética del trabajo
- ✓ Derechos humanos
- ✓ Sociedad
- ✓ Producto

Una comunicación eficaz es prioritaria, dado que la confianza entre el cliente y su entidad es la materia prima de toda actividad bancaria.

12.4 Cadena de Proveedores

La integración de criterios ambientales en las decisiones de compra es una alternativa para reducir impactos ambientales indirectos en la cadena de valor, las compras sostenibles involucran una proyección que va más allá de los parámetros económicos y tiene en cuenta costes del ciclo de vida del producto, así como riesgos e impactos ambientales y sociales asociados.

Una gestión sostenible en la cadena de abastecimiento ofrece una oportunidad para que las instituciones financieras se conviertan en agentes de cambio a mayor escala, al incentivar y exigir la transformación de las prácticas de sus proveedores, además ofrece también posibilidades de fortalecer las relaciones con proveedores claves para las entidades financieras y de innovación conjunta en la cadena de valor.

Por lo que deben tener en consideración aspectos relacionados con la responsabilidad social corporativa, tales como el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, haciendo hincapié en los relativos a la conducta y la acción en materia de derechos humanos, trabajo de menores, lucha contra la corrupción y contribución a la preservación del Medio Ambiente.

Esto demuestra el gran rol que pueden tener las entidades bancarias españolas como agente de cambio a mayor escala.

12.5 Innovación Bancaria: Banca digital

La banca digital nace como respuesta de los bancos para consolidar su presencia y desarrollo y poder dar respuesta a los nuevos usuarios digitales que aparecen por la consolidación de las nuevas tecnologías. Su característica principal es ofrecer productos y servicios financieros a través de canales comerciales no presenciales basados en las tecnologías de la información (TI) y que se puede considerar como una nueva banca relacional a distancia y en línea que está sustituyendo a la banca tradicional y de proximidad.

En los últimos años en este proceso de cambio de negocio basado en diferentes factores, tenemos que mencionar la aparición de la banca móvil, que podemos definir como una nueva forma de operativa o canal en las entidades bancarias a través de los dispositivos móviles y que ofrecen diferentes alternativas de servicios mediante aplicaciones (app) desarrolladas por las propias entidades y que facilitan las operaciones de sus clientes sin necesidad de tener que desplazarse o disponer de un ordenador para poder acceder a los servicios ofrecidos. Esto deriva en un nuevo paradigma que supone un reto para las entidades bancarias al tener que definir un nuevo modelo de negocio bancario que integre nuevas formas de intermediación financiera centrándose en la sostenibilidad a largo plazo y en las nuevas necesidades de la sociedad y grupos de interés incorporando también la perspectiva de la responsabilidad social corporativa.

13. Dimensión medioambiental

La dimensión medioambiental engloba todos los aspectos relacionados con los impactos medioambientales que genera el sector bancario con sus actividades, desde sus consumos energéticos y utilización de recurso, hasta el diseño de los productos y servicios.

13.1 Compromiso con el medioambiente

Los bancos socios de la Asociación Española de Banca Privada (AEB) están comprometidos con la gestión socialmente responsable de su negocio de manera que contribuya a la preservación y el respeto del medio ambiente, por ello adoptan políticas que contribuyen a su gestión eficiente y responsable enfocadas en tres pilares fundamentales que son la medición de los riesgos sociales y medioambientales de su actividad, la financiación de energías renovables y proyectos de eficiencia energética y la medición de su huella medioambiental.

Las entidades financieras españolas tienen un papel esencial en la financiación de la transformación hacia una economía y un sistema financiero sostenible adoptando medidas para reducir su impacto directo en el medio ambiente, su principal contribución radica en proporcionar apoyo y soluciones financieras para proyectos y empresas sostenibles.

Hay que destacar que la mayoría de los bancos hoy en día apuestan por la financiación de proyectos de eficiencia energética o energías renovables que contribuyen a disminuir el impacto negativo que las explotaciones de las energías tradicionales suponen para el medio ambiente.

Además, para reafirmar el compromiso de reducir el impacto generado en el medio ambiente a través de su actividad, varios de los bancos socios de la Asociación Española de Banca Privada (AEB) están adheridos a los Principios de Ecuador que aplican a sus actividades, introduciendo estos criterios tanto en la gestión y desarrollo de sus productos como en la elección de los proyectos a financiar.

➤ **Principios de Ecuador**

Las entidades financieras de los principios de Ecuador (EFPE) adoptan los Principios de Ecuador como una serie de directrices fundadas en políticas de la Corporación Financiera Internacional (Agencia del Banco Mundial), para la gestión de temas sociales y ambientales relacionadas con el financiamiento de proyectos de desarrollo.

A través de estos principios, las entidades bancarias establecen políticas y procedimientos con la finalidad de otorgar créditos a proyectos que demuestren su capacidad y disposición de cumplir con los procesos enfocados a asegurar que los mismos se realicen sobre prácticas de responsabilidad social y de gestión ambientalmente adecuadas.

Los principios se pueden desglosar en diez y son los siguientes:

- ✓ **Principio 1:** Revisión y categorización.
- ✓ **Principio 2:** Evaluación ambiental y social.
- ✓ **Principio 3:** Normas ambientales y sociales aplicables.
- ✓ **Principio 4:** Sistemas de gestión ambiental, Social, y Plan de Acción de los principios de Ecuador.
- ✓ **Principio 5:** Participación de los Grupos de Interés.
- ✓ **Principio 6:** Mecanismos de Quejas.
- ✓ **Principio 7:** Revisión Independiente.
- ✓ **Principio 8:** Compromisos Contractuales.
- ✓ **Principio 9:** Seguimiento independiente y reporte.
- ✓ **Principio 10:** Presentación de Informes y Transparencia.

Según (Ilundáin P, Gómez G., 2009) La adopción de estos principios viene determinada por las decisiones estratégicas de la entidad bancaria y están relacionadas principalmente por la gestión de los riesgos. Algunas de las principales razones para adoptar los principios de Ecuador responden a las siguientes cuestiones:

- ✓ Mejor gestión del riesgo de los créditos y minimización del mismo, así como de las sanciones y responsabilidades en materia ambiental y social.
- ✓ Exigencia por parte de los grupos de interés: accionistas, clientes, etc.
- ✓ Homogeneización del cumplimiento normativo.
- ✓ Reducción de costes presentes y futuros y maximización de la rentabilidad de los proyectos.
- ✓ Necesidad de mayor transparencia ante determinadas situaciones (debilitamiento de la imagen, crisis financiera, etc.) y fortalecimiento de la imagen y la marca.
- ✓ Compromiso con la mejora continua.
- ✓ Inclusión en índices bursátiles de sostenibilidad.

- ✓ Consistencia entre las entidades financieras: mayor acceso a crédito.
- ✓ Agilización en la gestión y obtención de los permisos por parte del prestatario.

Por todo esto, los principios de Ecuador constituyen una herramienta de gestión muy útil ante la actual situación financiera en la que nos encontramos.

Destacar que las entidades financieras adoptan e implementan de forma voluntaria e independiente los Principios de Ecuador, sin dependencia ni recurso de la Corporación Financiera Internacional (IFC) , el Grupo del Banco Mundial, la Asociación de los Principios del Ecuador u otras entidades financieras de los principios de Ecuador (EFPE).

Capítulo 3: Oportunidades y amenazas de las entidades bancarias.

14. Competidores

Hoy estamos inmersos en un proceso de cambio en el que la aparición de las nuevas tecnologías hace que las entidades bancarias tengan que modificar su modelo tradicional cambiando de forma gradual su enfoque para ser innovador y poder competir en el mercado dando respuesta a las nuevas exigencias que se han establecido.

Por este motivo, la introducción de productos y servicios innovadores es uno de los factores clave que las entidades deben tener en cuenta como un aspecto social y económico que le ayudará a dar respuesta a este mercado cambiante.

Estos dos factores, social y económico constituyen dos de los tres pilares principales del concepto de sostenibilidad y son necesarios para que los bancos cambien sus operaciones tradicionales y puedan competir en el mercado al haber aparecido muchos competidores en el mercado como los bancos éticos y compañías Fintech que se centran en factores que hasta ahora los bancos no tenían en cuenta.

Esto obliga a las entidades bancarias a poner en práctica un nuevo enfoque en su cadena de valor integrando las tecnologías de la información en los procesos productivos y crear valor para los grupos de interés consolidando una cultura de innovación que les permite mantener una posición competitiva sin olvidarse de integrar también una perspectiva basada en la responsabilidad social corporativa.

Por todo ello las entidades bancarias han desarrollado un nuevo canal que conocemos como la banca digital y poder competir con los nuevos competidores aparecidos a consecuencia de los cambios sociales derivados de las nuevas tecnologías.

14.1 Fintech

Las Fintech (contracción de las palabras inglesas finance y technology) son empresas impulsadas por la tecnología que contribuyen a una mayor eficiencia al utilizar las tecnologías de la información (TI) en la provisión de servicios financieros.

En concreto son start-ups y otras empresas que usan la tecnología para llevar a cabo las funciones fundamentales que proporcionan los servicios financieros, impactando de forma directa en sus clientes al ofrecer alternativas de servicio cómo almacenar, ahorrar, invertir, pagar, proteger el dinero, etc., al ofrecer total libertad para operar. Por este motivo estas empresas pueden ser competidores de las entidades bancarias tradicionales porque obligan a los bancos a abrirse más a las innovaciones y adoptar las nuevas tecnologías en su modelo.

Según (Campos, Salmador, & Morcillo, 2017) las Fintech son start-ups tecnológicas que componen un nuevo sector de actividad financiera, característico e innovador de la nueva "Banca Digital", que ofrece los productos y servicios financieros tradicionales de la banca comercial al cliente, de una forma más sencilla, rápida, efectiva y con unos costes razonables.

La aparición de las Fintech es derivado a partir de dos factores, de una parte por el cambio acelerado de los procesos operativos que aparecen con la integración de las tecnologías de la información (TI) y por el cambio sociocultural que surge de ellas creando una sociedad digital

con nuevos comportamientos y hábitos de consumo en relación con las finanzas, uso de las tecnologías, la educación, ocio, y en general cambios en los hábitos de vida.

De hecho hasta hace poco proporcionar servicios financieros era generalmente terreno exclusivo de las entidades bancarias.

La aparición de empresas tecnológicas en el sector financiero al principio fue vista como una amenaza para la banca tradicional, la cual para poder adaptarse tiene una dificultad que deriva principalmente en su cultura organizacional, histórica y tradicional, mostrando reticencias al cambio.

Las FinTech han sabido aprovechar las nuevas tecnologías para responder con rapidez a las demandas de los clientes proporcionando agilidad frente a las entidades bancarias tradicionales y de esta forma mejorar la experiencia del cliente convirtiendo estos dos factores en sus ventajas competitivas fundamentales para competir con las entidades tradicionales.

Aunque según los resultados recogidos en el World FinTech Report 2018, los clientes de servicios financieros confían más en las marcas tradicionales que en las Fintech.

Según el World FinTech Report 2018 las entidades bancarias tradicionales están adoptando muchas de las mejoras ofrecidas por las Fintech en los servicios al cliente, sin descuidar sus fortalezas características como, entre otras, la gestión de riesgos, las infraestructuras, la experiencia en el ámbito regulatorio, la confianza del cliente y el acceso a capital.

De este informe también se desprende que el futuro de los servicios financieros está en manos de las Fintech y de las entidades tradicionales, porque pueden complementar sus respectivas fortalezas para satisfacer las expectativas de los clientes y redefinir su experiencia. Por lo que las Fintech y entidades bancarias tradicionales ganarán más con una relación colaborativa y simbiótica.

Hoy en día podemos decir que los principales competidores de la alianza entre banca tradicional y las Fintech son los surgidos de los grandes gigantes tecnológicos (GAFA: Google, Apple, Facebook, Amazon y BAT: Baidu (buscador), Alibaba (ecommerce) y Tencent (social)) porque cuentan con la confianza de millones de usuarios y grandes fondos para sus inversiones.

14.2 Ecosistema digital: Gigantes tecnológicos

El ecosistema que han creado las empresas de internet les permite conocer casi de forma total a los consumidores y esto a su vez les proporciona la posibilidad de expandirse, de ampliar cada vez más su mercado ofreciendo la totalidad de servicios que antes ofrecían empresas especializadas.

Gracias a esto han surgido dos bloques tecnológicos que engloba a diferentes gigantes que operan en este sector y que son GAFA formado por Google, Apple, Facebook, Amazon y BAT: Baidu (buscador), Alibaba (ecommerce) y Tencent (social).

El cambio de modelo de negocio es tan grande que las alarmas han saltado en las empresas tradicionales que, si bien abrazan el cambio tecnológico, alertan del desequilibrio regulatorio que existe hoy día.

Estas empresas tienen una sólida capacidad financiera y capital humano para poder desarrollar o comprar empresas especializadas para evolucionar y prestar cualquier servicio que sus clientes necesiten, incluso el de ofrecer servicios financieros y que supone una amenaza para los bancos tradicionales, banca digital y Fintech.

➤ **GAFAs: Google, Apple, Facebook y Amazon**

Las plataformas globales como Amazon, Google, Apple y Facebook, son empresas con centenares de millones de clientes en todo el mundo y con la capacidad de prestar todos los servicios que necesita una persona, hoy en día se han consolidado en un imperio que se denomina GAFAs y que podemos considerar como una superpotencia del siglo XXI al disponer de millones de clientes e infraestructuras tecnológicas que les ofrece una ventaja competitiva respecto al resto de sus competidores al disponer de todos los medios físicos y financieros para prestar una experiencia de cliente global.

Cabe destacar que las empresas GAFAs: Google, Apple, Facebook y Amazon ponen en jaque a la banca desde hace unos años porque amenazan con arrasar todo lo encuentran, hoy día ya están ofreciendo algunos productos y servicios a sus clientes creando una competencia con los bancos tradicionales que irá en aumento en los próximos años.

A parte de su capacidad financiera y la información que obtienen de sus clientes tienen dos factores que les beneficia y que son:

- ✓ El uso generalizado de los servicios que ofrecen mediante sus plataformas, lo que hace que usar nuevas aplicaciones financieras desde sus webs y aplicaciones sea un paso natural para sus usuarios.
- ✓ La mala prensa de los bancos tradicionales, ganada a pulso durante la crisis financiera. Antes del 2007, al menos en España, los clientes consideraban que el lugar más seguro para tener su dinero era un banco. Hoy en día, el Banco Google, Amazon, Facebook o Apple resulta mucho más atractivo que los bancos tradicionales.

▪ **Google Bank en España**

La revolución tecnológica e Internet posibilitan que Google ofrezca servicios financieros a parte de disponer de la capacidad tecnológica, el Big Data y el dinero para hacerlo sin problemas aunque su barrera de entrada hoy en día es la regulación.

Gracias a la información que reciben de sus usuarios les permite ofrecer servicios bancarios con un nivel de personalización no imaginado por los bancos españoles tradicionales y que radica en el cambio de los hábitos de la sociedad en general.

De momento Google únicamente ha lanzado dos productos, el Google Wallet que permite enviar dinero directamente desde tu cuenta de gmail con solo tener la dirección electrónica o teléfono de la persona a la que quieres realizar el traspaso sin necesidad de que el beneficiario tenga la app de Google y Android Pay que permite pagar con las tarjetas bancarias sin llevarlas encima acercando el terminal a un TPV aunque este segundo producto ya lo ofrecen hoy en día la mayoría de bancos tradicionales y banca online mediante una aplicación propia del banco y que está basada en la tecnología NFC (Near Field Communication). La tecnología NFC (Near Field Communication), se basa en un

intercambio de datos de forma inalámbrica y que resulta ideal para autenticar identidades o verificar pagos.

Las entidades hoy disponen de aplicaciones en las que se pueden digitalizar las tarjetas de crédito a para efectuar pagos a través del Smartphone en terminales equipados con los lectores de tarjetas Contactless.

- Banco Amazon

Es todo un universo de productos financieros para el consumidor que antes o después llegará a España.

Amazon, es líder en la venta de productos en la mayoría de los países en los que opera por lo que tiene la plataforma perfecta para poder vender servicios financieros. A parte sabe segmentar y analizar preferencias del cliente para ofrecer productos que se ajusten a sus necesidades tras muchos años trabajando con las preferencias de sus clientes, y un excelente servicio postventa en el que también participa el propio consumidor.

Para poder prestar servicios financieros únicamente tendrá que adaptar su plataforma a la comercialización de estos servicios y comercializarlos tal y como actúa en estos momentos y prestando una experiencia de usuario personalizada.

De momento no ofrece este tipo de servicios es España aunque es un competidor a tener en cuenta por las entidades bancarias españolas y las start-up tecnológicas (Fintech) no vinculadas a estos cuatro gigantes tecnológicos.

- Banco de Facebook

Se puede considerar como el banco social que desbancara a la banca tradicional, en concreto desde el pasado 30 de diciembre de 2016, Facebook ha dado el primer gran paso para ofrecer servicios financieros en España. En concreto, desde esta fecha figura en el Registro Oficial de entidades del Banco de España la entidad Facebook Payments International Limited, después de conseguir la licencia del Banco Central de Irlanda que le permite operar dentro de la Unión Europea.

El hecho de disponer de más de 1.600 millones de usuarios hace que Facebook sea importante a nivel de las redes sociales a consecuencia de que cerca del 70% de los usuarios de Internet usa Facebook.

Esto les permite obtener información y hábitos de consumo que derivan en una nueva relación del usuario con sus servicios financieros, siendo esta mucho más social, es decir el banco no manda, es una herramienta en manos del consumidor financiero.

Hoy día conocemos el poder que tiene la herramienta social crowdfunding que da a conocer proyectos para canalizar aportaciones y realizar el seguimiento del proyecto en el que se invierte hasta su realización, esto confiere un poder social que Facebook siendo la red social con más usuarios puede canalizar para que el poder de financiación pase a manos de los particulares. Facebook Payments International, podrá emitir, distribuir y reembolsar dinero electrónico, así como emitir y adquirir instrumentos de pago, también está facultada para realizar operaciones como transferencias de fondos o pagos mediante dispositivos de telecomunicaciones, digitales o informáticos.

En España Facebook ya ha empezado a ofrecer servicios financieros siendo una amenaza para el sector financiero español.

- Apple Bank

De momento únicamente ofrece el servicio Apple pay que permite hacer compras con total seguridad en tiendas, apps y webs utilizando un número específico de dispositivo y un código de transacción único lo que le confiere una seguridad en los pagos.

Este servicio se basa principalmente en realizar compras mediante cualquier dispositivo Apple eliminando de forma definitiva la tarjeta de crédito y débito físicas.

- BAT: Baidu, Alibaba y Tencent

Al estar limitado el acceso a las compañías americanas por parte del gobierno chino se ha potenciado el crecimiento de réplicas chinas donde descatacan Baidu, Alibaba y Tencent (BAT) haciendo que se conviertan en compañías igual de relevantes que sus homólogas americanas.

Baidu, conocida como la "Google china" siendo su principal fuente de ingresos la publicidad relacionada con las búsquedas, pero este no es el único servicio que ofrece.

Alibaba es la líder absoluta del comercio virtual en China ofreciendo servicios similares tanto a Amazon como a Ebay.

Tencent es comparado con Facebook ya que es propietaria de la mayor red social China WeChat con más de 938 millones de usuarios.

Como líderes del sector tecnológico, las BAT dinamizan la economía china, aunque algunos de estos gigantes tecnológicos ya están realizando operaciones similares a las que realizan los bancos (aplazamiento de pagos, concesión de préstamos, pagos, etc.), aspirando a lograr una capacidad equivalente (o superior en muchos casos) en términos de capacidad de procesamiento, agilidad y excelencia de la experiencia digital facilitada por sus usuarios.

12.2 La Banca Ética

La banca ética, es un conjunto de entidades financieras cuyo objetivo no se centra en la exclusiva obtención de beneficios económicos, sino también en producir un impacto social y medioambiental positivo, este tipo de bancos poseen dos características principales: la transparencia y la inversión socialmente responsable.

La inversión socialmente responsable, implica la adhesión de criterios éticos o sociales en las decisiones de inversión, que deben ir acompañados de los criterios tradicionales financieros: liquidez, riesgo y rentabilidad, intentando lograr un equilibrio entre ellos.

Hay 5 principios que podemos situar en la base de las finanzas éticas:

- ✓ **Principio de ética aplicada:** la ética como un proceso de reflexión permanente en la aplicación de los criterios de inversión y concesión de créditos.
- ✓ **Principio de participación:** la toma de decisiones tiene lugar de forma democrática. No se trata sólo de que los socios voten, sino que tienen que poder participar en la definición de las políticas básicas de la entidad.
- ✓ **Principio de coherencia:** utilizar el dinero de forma coherente con nuestros valores.

- ✓ **Principio de transparencia:** es necesario ofrecer información regular y pública de todas las actividades y sus consecuencias.
- ✓ **Principio de implicación:** las entidades de financiamiento ético tienen que ir más allá de los criterios negativos y tienen que definir su política de inversión siguiendo criterios positivos para poder transformar la sociedad.

Los principios éticos impregnan y marcan profundamente a la entidad, no tan sólo su actividad, sino también su actitud y compromiso, a parte tienen que estar presentes en todas y cada una de las actividades de la entidad financiera ética.

Según el último barómetro de finanzas éticas publicado del año 2016 se indica que el número de clientes/usuarios, ya llega a 236.000 lo que significa un incremento de casi el 9,97% respecto al año anterior, las aportaciones de capital llegan a casi 171 millones de euros que representan un aumento del 17,94% sobre al año anterior.

En este informe se recoge que la cifra de préstamos realizados por las entidades de finanzas éticas aumenta en un 18,58 % y que la tasa de morosidad es del 6,12 % siendo significativamente inferior al del sistema financiero tradicional.

Por lo que se deduce que la evolución de las finanzas éticas, en todos los aspectos continúa siendo muy positiva.

Conclusiones

De entrada, las entidades bancarias han aprendido de errores pasados y ahora mantienen un nivel elevado de solvencia que constituye uno de sus principales objetivos estratégicos, llegando a convertirse en una de sus principales fortalezas y en un objetivo irrenunciable para poder asegurar el desarrollo de su actividad que junto con los nuevos requerimientos regulatorios marcaran su futuro por esto es necesario mantener un perfil de riesgo prudente y equilibrado preservando los objetivos de solvencia, rentabilidad y adecuada liquidez.

La necesidad de un cambio de filosofía empresarial implica que los responsables de las entidades bancarias entiendan y sepan cómo manejar adecuadamente los recursos internos, riesgos ambientales e implicaciones sociales derivadas de su actuación para poder acercarse cada vez más a sus grupos de interés y aprovechar las oportunidades de negocio que les ofrece al poder identificar ventajas competitivas al implementarlas.

En otras palabras, la responsabilidad social corporativa debe ser implementada en las entidades bancarias de forma efectiva integrándola como un modelo de filosofía empresarial para corregir y mejorar la situación que están experimentando hoy día y poder encauzar su futuro hacia un sistema bancario español ético y transparente.

El sector financiero español es uno de los sectores de actividad pioneros en cuanto a la incorporación de políticas y prácticas de responsabilidad social corporativa después de la crisis económica sufrida y la reestructuración a la cual ha estado expuesta. Esto ha incidido de forma positiva a que estas entidades tomen conciencia y entiendan el impacto que genera un buen funcionamiento del sistema bancario haciendo hincapié en incorporar la responsabilidad social corporativa como eje fundamental y necesario para la asunción de estrategias y la toma de decisiones.

La crisis financiera ha puesto de manifiesto que la ética y la responsabilidad social corporativa deben ser criterios reguladores básicos de las entidades bancarias y factores necesarios para poder llevar a cabo una adecuada y correcta integración de las acciones en su modelo de negocio.

La creciente demanda por parte de los principales grupos de interés para que las organizaciones del sector financiero gestionen y desarrollen políticas relacionadas en temas de sostenibilidad, ha evolucionado hacia instituciones cada vez más interesadas en informar, comunicar e involucrar a las otras partes sobre sus acciones en materias de administración y gestión de asuntos económicos, ambientales y sociales.

Por este motivo podemos decir que nace la necesidad de un diálogo constante con los diferentes grupos de interés y que ofrece a las entidades bancarias una oportunidad para generar confianza, aprendizaje, colaboración e innovación que no se podría haber generado sin esta interacción mutua.

Hoy en día es indispensable incluir una política corporativa enfocada en la responsabilidad social corporativa, esto garantiza una gestión de la información y comunicación de los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras centrándose en las necesidades reales de sus clientes, concretamente este hecho mejora la experiencia de los clientes siendo este un factor que influye directamente en la relación y confianza que estas entidades pueden ofrecer y repercute positivamente en su imagen y rentabilidad económica.

Respecto la variable de transparencia, podemos decir que estas entidades han evolucionado de forma sustancial, convirtiéndose los reportes de sostenibilidad en uno de los mecanismos más utilizados por este sector, esto es debido a que hoy en día la información es la moneda de cambio en esta nueva economía que está surgiendo y que ha modificado los hábitos de consumo de la sociedad al estar interconectados a través de internet de forma permanente.

El buen gobierno es otro factor importante para cualquier empresa aunque toma mayor importancia en las entidades bancarias dado que ya no se basan en cumplir los objetivos bajo cualquier circunstancia, sino que hay que conseguirlos de forma ética y transparente, es una prioridad que tienen detectada y definida en sus estrategias, este ha sido un tema de debate ya que ahora se está empezando a integrar materias relacionadas con la responsabilidad social corporativa y la educación ética en los planes de estudios de dirección de empresas para concienciar a los líderes del futuro que deben actuar de forma ética y responsable para la buena evolución del sector.

Incluso en las relaciones que mantienen con los proveedores podemos observar un compromiso para actuar de forma responsable enfocando sus políticas, procesos y procedimiento en su cadena de suministro y que certifica su compromiso social.

Respecto a los factores medioambientales en sí misma las entidades bancarias no implican riesgos ambientales o estos son mínimos porque son empresas de servicios que se limitan únicamente a redistribuir dinero aunque hoy en día tienen en cuenta este factor y se vinculan financiando proyectos que se centren en disminuir su impacto y en su huella ambiental, aunque la mayoría este adherido de forma voluntaria a los principios de Ecuador.

La diversidad aporta beneficios en cualquier organización por lo que debe aprovecharse y aplicarse correctamente para lograr los objetivos de la organización y generar una cultura corporativa eficaz.

La igualdad es un derecho fundamental y necesario, observamos que actualmente hay una paridad de sexo de la plantilla global de las entidades bancarias aunque se detecta analizando los informes de sostenibilidad que en los cargos directivos no existe todavía esta paridad, concretamente en los principales grupos bancarios españoles se detecta que no existe igualdad en los cargos del consejo de administración siendo este siempre superior por los hombres, hay pocas mujeres que ostenten un puesto de responsabilidad, este es un factor que se debe tener en cuenta para poder aplicar la responsabilidad social corporativa correctamente.

Asimismo, al analizar la sostenibilidad de estas entidades, observamos que todavía les queda camino que recorrer para aplicarse correctamente, observamos que no todas las entidades españolas aparecen en los índices de referencia internacionales en sostenibilidad surgidos (Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good index, CDP Climate change), y que representan los estándares generalmente aceptados de buenas prácticas en responsabilidad social corporativa.

Cabe insistir en que la sostenibilidad económica, social y ambiental es el pilar sobre el que se deben desarrollar las acciones, concretamente la mayoría de los grupos bancarios españoles después de la reestructuración y concretamente la Asociación Española de Banca Privada (AEB) y sus bancos asociados que representan el 62 % del sector bancario español actúan y establecen en su estrategia corporativa estas dimensiones (social, ambiental y económica) lo que les repercute positivamente.

La responsabilidad social corporativa proporciona a las entidades del sistema financiero herramientas conceptuales e instrumentos necesarios para incorporar mediante diferentes acciones, sobre todo en el ámbito económico, social y medioambiental.

Esto nos ha permitido realizar una tabla de materialidad donde poder plasmar el resultado de la investigación llevada a cabo y que nos ayudara a dar respuesta a las hipótesis planteadas y que vemos en la siguiente imagen 10 según su dimensión.

➤ **Imagen 10: Tabla materialidad según su dimensión.**

Dimensión social	
Banca Responsable: Desarrollo e inclusión de acciones sociales en el sector financiero	Como hemos analizado el sector ha elaborado e implementado estrategias de inclusión y desarrollo de la sociedad teniendo en cuenta sus necesidades sociales incluyendo una banca responsable en la que los líderes éticos deben ejercer de forma correcta sus acciones ,desarrollando acciones sociales como la vivienda social para clientes y familias que estan en vulnerabilidad y efectuando actividades de educación financiera para que se tenga mejor conocimiento a la hora de invertir los ahorros al ser cada vez un sector mas complejo.
Banca Responsable: Rentabilidad, crecimiento y estabilidad del sistema financiero (Sostenibilidad económica)	Integración de procesos en las compañías del sector que conlleven al cumplimiento de las metas de rentabilidad y eficiencia organizacional de modo que se refleje un crecimiento general del sector financiero siendo una prioridad la responsabilidad social corporativa como eje para una sostenibilidad económica a largo plazo.
Diversidad e igualdad	Existen estrategias y planes de las compañías del sector financiero que permiten la atracción y retención de un talento humano adecuado incorporando la diversidad e igualdad a todas las escalas menos en los cargos de responsabilidad.
Dimensión Ambiental	
Criterios ambientales y cambio climático	Establecimiento de parámetros en las compañías del sector financiero que permiten el diseño de productos y servicios verdes así como la evaluación de sus riesgos ambientales y sociales durante los procesos de evaluación de crédito y financiación de proyectos. Observamos que la mayoría de las entidades bancarias estan adheridas a principios y acuerdos para mitigar los efectos derivados del cambio climático comprometiendose en disminuir su huella de carbono.
Dimensión Económica	
Transparencia y reputación	Observamos generación de políticas, alineamientos y herramientas por parte de las compañías del sector bancario que garantizan el cumplimiento de la normativa facilitando mas información del riesgo de sus productos a los clientes y que influye directamente en la vulnerabilidad por el desconocimiento de temas financieros. Incorporando la transparencia podemos luchar contra el fraude y la corrupción lo que ayudara a las entidades bancarias a mitigar sus riesgos financieros y de reputación.
Cadena de Proveedores	Gestión sostenible y estratégica de los procesos de compras que busca mitigar los impactos asociados a los riesgos sociales, ambientales y económicos que pueden generar las actividades de proveedores y contratistas en el cumplimiento de la operación del sector financiero
Balance del escenario económico del sector (Buen gobierno y mejora continua)	Observamos diferentes procedimientos desarrollados por el sector bancario español que permite conocer y divulgar el impacto financiero que tienen sus inversiones, ingresos, gastos, normatividad, contribuciones y partidas financieras especiales mediante las diferentes herramientas que han aparecido para ello como Global Reporting Initiative (GRI) y los indices de sostenibilidad que les ayudara a llevar a cabo una mejora continua de sus acciones y a gobernar las empresas con un nuevo tipo de pensamiento y liderazgo basado en la ética empresarial.
Innovación y tecnologías de la información	Se han llevado a cabo iniciativas por parte de las compañías del sector financiero que ayudan al consumidor a acceder y ejercer un uso óptimo de sus recursos a la vez que se garantiza la seguridad de sus transacciones e información confidencial implementado la banca online. La integración de las nuevas tecnologías trae el aumento de competidores.

Hoy en día podemos afirmar que nos encontramos en la economía de la reputación en la que las percepciones de los grupos de interés, es decir la reputación, tienen un impacto directo en el negocio de las empresas y que puede afectar a todas las dimensiones en las que se centra el sistema financiero.

En base a todo lo expuesto podemos afirmar que la **H1: Hipótesis del impacto positivo de la responsabilidad social corporativa en las acciones de la banca**, se cumple porque se están impulsando correctamente las acciones de la responsabilidad social corporativa, hemos analizado las acciones que hemos considerado importantes y su impacto observando que estas afectan de forma positiva en todas sus vertientes asegurando la creación de valor compartido para el sector bancario español, la sociedad y todos sus grupos de interés.

La integración de las acciones éticas y transparentes son un nuevo enfoque necesario para el sector que deriva en un cambio de modelo de negocio porque ya no se centra en el único objetivo de maximizar los resultados, sino que se centra en otros factores que se plasman en un cambio de comportamiento y que llevan a cabo integrando la responsabilidad social corporativa en sus acciones, esto nos indica que la **H2: Hipótesis del cambio de modelo de negocio integrando la responsabilidad social corporativa** se cumple al observarse que las instituciones financieras están adquiriendo un rol ético que se centra en acercar los servicios y productos financieros a los pequeños ahorradores y prestatarios, canalizando el ahorro hacia la inversión, aportando liquidez y facilitando la gestión e información a sus clientes de sus servicios y productos, esto se ha conseguido al integrar una nueva perspectiva basada en la responsabilidad social corporativa y las acciones que derivan de ella y que les ayudan a efectuar un cambio operativo que modifica su modelo de negocio tradicional que les ayudara a actuar de forma correcta y a obtener una rentabilidad económica de forma responsable. Esto ofrece una importante oportunidad para reenfocar la responsabilidad social corporativa del sector financiero hacia estrategias más contributivas para la sostenibilidad.

Las variables que garantizan una actuación socialmente responsable en las entidades bancarias son el gobierno corporativo, la transparencia y los factores intangibles que hacen que una empresa genere ventajas competitivas, como hemos podido ver en nuestra investigación todas las acciones que se llevan a cabo y factores tienen en cuenta la variable ética y transparencia, esto nos permite decir que la **H3: Hipótesis de las variables ética y transparencia** se cumple, al haber verificado que hay un efecto directo y común con las principales dimensiones: económica, ambiental y social que giran en torno a la sostenibilidad al basarse en estas variables para llevar a cabo las acciones necesarias e integrar de forma correcta la responsabilidad social corporativa. Esto evidencia que la responsabilidad social corporativa junto con la ética y transparencia crean un valor agregado muy importante para cualquier institución financiera aportando resultados positivos y que les permite modificar su modelo de negocio hacia un modelo basado en la sostenibilidad.

Por otro lado, es una prioridad adaptarse a las nuevas necesidades e intentar aprovechar sinergias colaborando con empresas que han surgido de este cambio sociocultural (Fintech) para poder de esta forma dar respuesta y evolucionar conjuntamente en una única dirección para aprovechar de esta forma la innovación social que estas generan y que repercutirán en un beneficio común.

Así pues, podemos afirmar que las entidades bancarias están aplicando correctamente las acciones de responsabilidad social corporativa aunque quedan factores como la sostenibilidad e igualdad de género que debe mejorar porque muchos de los bancos españoles no cumplen

con los requisitos exigidos en los principales índices de sostenibilidad ni tienen paridad de género en los consejos de administración.

Como muestra la investigación, el futuro del sector vendrá marcado por los gigantes tecnológicos y la banca ética porque pueden llegar a afectar a los ingresos y beneficios de las entidades bancarias tradicionales al ser una alternativa a la financiación que surge de la necesidad de dar respuesta a las nuevas demandas surgidas de la revolución tecnológica, por lo que la máxima prioridad de las entidades bancarias es crear valor tanto a la empresa como a los grupos de interés para conseguirlo es importante que se enfoquen hacia un desarrollo estratégico que incluya todos los recursos intangibles y la innovación que en un cambio de modelo que debe aplicarse correctamente para obtener un desarrollo sostenible a largo plazo.

Asimismo, para poder hacer frente a las amenazas que puedan surgir en el futuro es recomendable que los valores y los principios éticos de actuación de las entidades bancarias se sigan desarrollando e integrando cada vez más en su modelo de negocio porque ahora es el momento de evidenciar su compromiso para mantener la confianza y la credibilidad por parte de sus grupos de interés y que será necesario para diferenciarse de la competencia al crear una ventaja competitiva generando valor a los grupos de interés (valor social) y generar valor a la organización (valor reputacional y valor económico).

En resumen, los principales objetivos de las entidades bancarias son generar valor social y valor a la organización, para poder conseguirlo proponemos que sus acciones se enfoquen en crear compromisos para cumplir las expectativas de todos sus grupos de interés, lo que les permitirá navegar de una manera más tranquila y segura, para ello deben centrar sus esfuerzos en:

- ✓ Desarrollar su actividad de forma excelente, aplicando criterios éticos y transparentes
- ✓ Minimizar los impactos negativos que se producen de su negocio, actualmente estamos en la económica reputacional por lo que cualquier acción repercute directamente al sector.
- ✓ Desarrollar más acciones sociales que generen valor social y económico
- ✓ Seguir invirtiendo en proyectos de iniciativas sociales y ambientales
- ✓ Centrarse en la educación financiera no solo llevando a cabo acciones de enseñanza, sino dando un paso más allá e intentar junto al gobierno y administraciones locales que se incluya una educación financiera como una asignatura obligatoria en la educación española.
- ✓ Tomar las medidas necesarias para que en los consejos de administración exista una paridad de sexo, hoy no existe la misma.
- ✓ Ayudar a personas y familias en riesgo de exclusión ofreciendo alternativas para tener las mismas oportunidades que el resto de la sociedad.
- ✓ Actuar de forma ética y transparente

Hay que tener en cuenta que el factor clave para el éxito en el proceso de transformación de la banca española debe basarse en implantar una nueva cultura que introduzca el valor de la capacidad de adaptación, manteniendo el foco en las necesidades de sus principales grupos de interés y enfocándose hacia una innovación social que les ayudará a conseguir los objetivos de desarrollo sostenible a los cuales se han comprometido, por lo que es primordial que se impregnen de acciones de responsabilidad social corporativa, esto les ayudara a actuar de forma ética y a recuperar la confianza que han perdido por parte de la sociedad a largo plazo.

Para concluir, se pone de manifiesto la prioridad de incorporar la responsabilidad social corporativa en las entidades bancarias españolas como eje sobre el que deben regirse para conseguir la sostenibilidad a largo plazo llevando a cabo nuevas acciones y mejorando las existentes en la dimensión económica, social y ambiental.

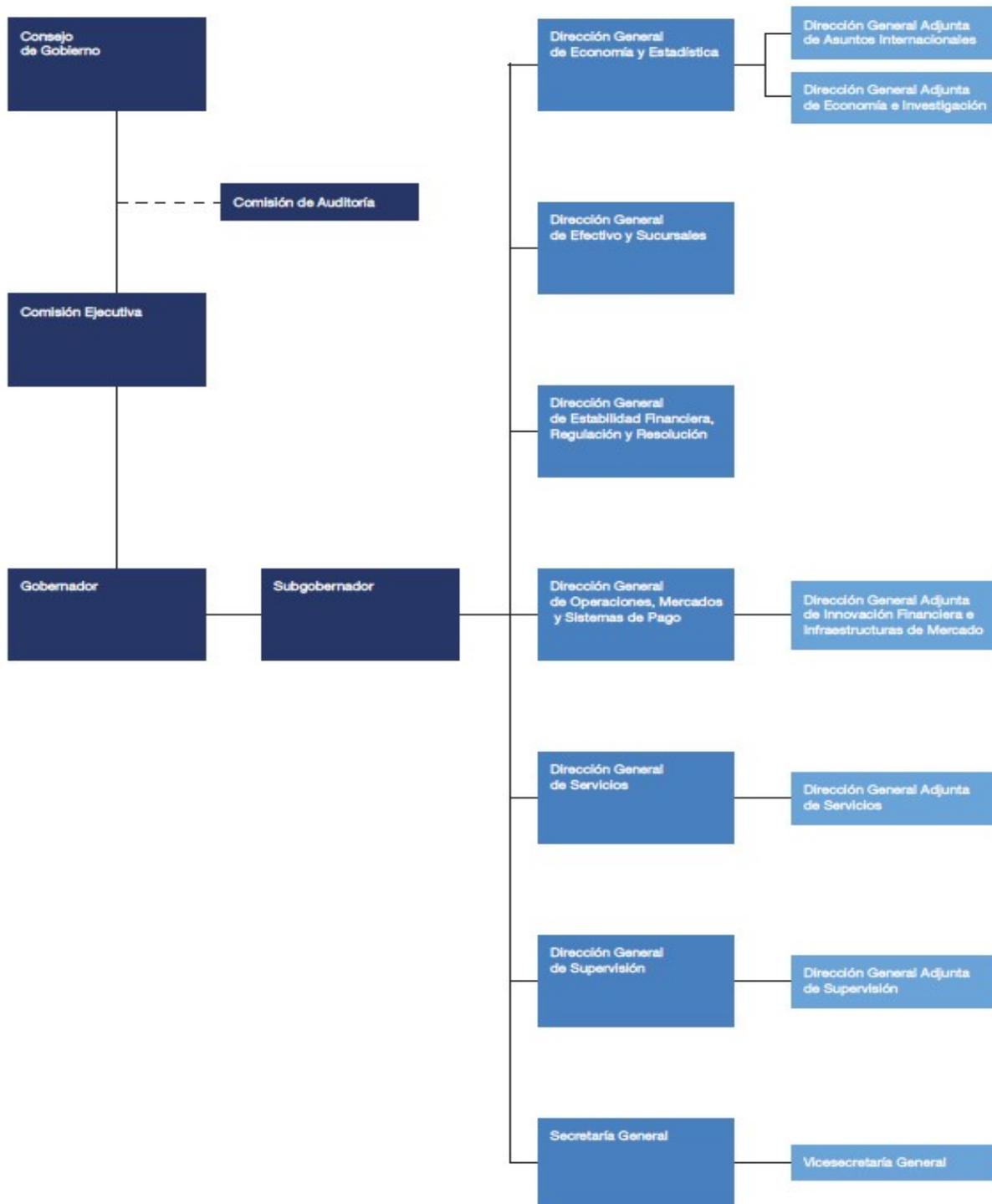
Referencias Bibliográficas

- [1] Banco Central Europeo: Informe Anual sobre las actividades de supervisión del BCE, 2017.
- [2] Banco de España: Informe Completo, 2017.
- [3] Asociación Española de Banca Privada (AEB): Informe Anual 2017.
- [4] (Bernad, Trenado, 2015), Reestructuración del Sector Bancario Español: Situación Actual y Perspectivas.
- [5] (Fernández, torres & zurdo, 2016), De la transformación a la bancarización de las cajas de ahorros Españolas: Un Análisis de los resultados perseguidos, REVESCO Revista de Estudios Cooperativos vol. 122 pág. 86-109.
- [6] Banco de España: Nota informativa sobre ayudas públicas en el proceso de reestructuración del sistema bancario español (2009-2016)", 2016.
- [7] Banco de España: Informe sobre la Crisis Financiera y Bancaria en España (2008-2014), 2017
- [8] Asociación Banca Española (Organización Mundial del Comercio, 2017).
- [9] (De la Cruz C, Fernández Fernández J, 2016) Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. Empresa Y Humanismo [serial online]. June 2016;19(2):69-118.
- [10] (Pérez-Ruiz, 2012), La imagen de Responsabilidad Social Corporativa en un contexto de crisis económica: El caso del sector financiero en España. Universia Business Review [serial online]. February 2012;(33):14-29.
- [11] (Jelic M, 2017) Responsabilidad Social Corporativa y rendimiento corporativo: los costos económicos y los beneficios de la RSC. Revista Cultura Económica [serial online]. December 2017; 34(92):41-55.
- [12] (Mustafina K, Limanskis A, 2017). Factors of profitability growth a sustainability driver in the banking sector. Journal Of Business Management [serial online]. July 2017;(14):69-84.
- [13] The Sustainability yearbook 2018, RobecoSAM AG, <https://yearbook.robecosam.com>
- [14] (Ferruz, Luis & Sanjuán, Isabel & Muñoz Sánchez, Fernando, 2008). FTSE4GOOD IBEX: El nuevo índice español socialmente responsable. Revista de Derecho del Mercado de Valores. 3. 271-281.
- [15] CDP Climate Change (<https://www.cdp.net>).
- [16] (Jorge & Peña, 2014) Determinants of corporate social responsibility and bussiness ethics education in spanish universisties. Business Ethics: A European Review 2014, 23:2 139-153.
- [17] Ferruz Agudo L. La inversión socialmente responsable: una aplicación a los fondos de pensiones. Revista De Responsabilidad Social De La Empresa [serial online]. 2013;(15):13.
- [18] El imparable impulso de la inversión socialmente responsable, 2017 (<https://www.spainsif.es/el-imparable-impulso-de-la-inversion-socialmente-responsable/>)
- [19] (Rodríguez-Ruiz, Rodríguez-Duarte & Gómez-Martínez, 2016), Does a balanced gender ratio improve performance The case of Spanish Banks (1999-2010)
- [20] Boletín oficial del estado. Legislación. Constitución Española.
- [21] Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- [22] Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- [23] (Waddock & McIntosh, 2009) Beyond corporate responsibility: Implications for management development. Business and Society Review 114:3 295–325.
- [24] (Ruiz B, Esteban A, Gutiérrez S, 2014), Reputación bancaria durante la crisis económica. Comparación entre las principales entidades financieras desde la perspectiva del cliente. Universia Business Review July 2014;(43):16-3.

- [25] (Forcadell & Aracil, 2017), Corporate Social Responsibility and Environmental Management vol. 24 (European Banks' Reputation for Corporate Social Responsibility).
- [26] (Rodríguez-Gutiérrez P, 2013), Transparency in Social Disclosure in Financial Institutions Through Spanish CSR Reports in the Context of Crisis/Transparencia en La divulgación de información social en las entidades financieras españolas a través de las memorias RSC en un contexto de crisis. *Universia Business Review*.
- [27] (Miras-Rodríguez, Escobar-Pérez, & Galán-González, 2015). Efecto de la crisis sobre el compromiso social de las empresas españolas cotizadas/Crisis and CSR engagement: Evidence from the spanish listed companies. *Universia Business Review*, (48), 18-51.
- [28] (Ilundáin P, Gómez G, 2009) . Los principios de Ecuador: una herramienta para la gestión de riesgos en la financiación de proyectos. *Ecosostenible* [serial online]. July 2009;(53):19-24. Available from: Fuente Académica Premier, Ipswich, MA
- [29] Los principios de Ecuador Junio 2013, <http://equator-principles.com/>
- [30] (Campos, Salmador, & Morcillo, 2017), La innovación del modelo de negocio bancario: El reto de la banca digital.
- [31] The World FinTech Report 2018, <https://www.capgemini.com/fintechworldreport/>
- [32] Enfintehc Google Bank: <https://www.enfintech.com/banco-google-bank>
- [33] Facebook Payments: https://es-la.facebook.com/payments_terms/EU_privacy
- [34] FETS: <http://fets.org>
- [35] FETS y Observatorio de las Finanzas Éticas (Barómetro finanzas éticas 2016)

Anexos

Anexo I: Organigrama del Banco de España



Fuente: Banco de España

Anexo II: Solvencia de las Entidades de Crédito

La normativa vigente se encuentra recogida en el **Reglamento (UE) nº 575/2013** y la **Directiva 2013/36/UE**, que incorporan al acervo comunitario los requisitos de solvencia de las entidades de crédito establecidos en Basilea III. A su vez, la transposición al ordenamiento español de las normas comunitarias ha tenido lugar mediante la **Ley 10/2014** y el **Real Decreto 84/2015**, y por último, la **Circular 2/2016** del Banco de España.

Anexo III: Supervisión y Solvencia de las Entidades de Crédito

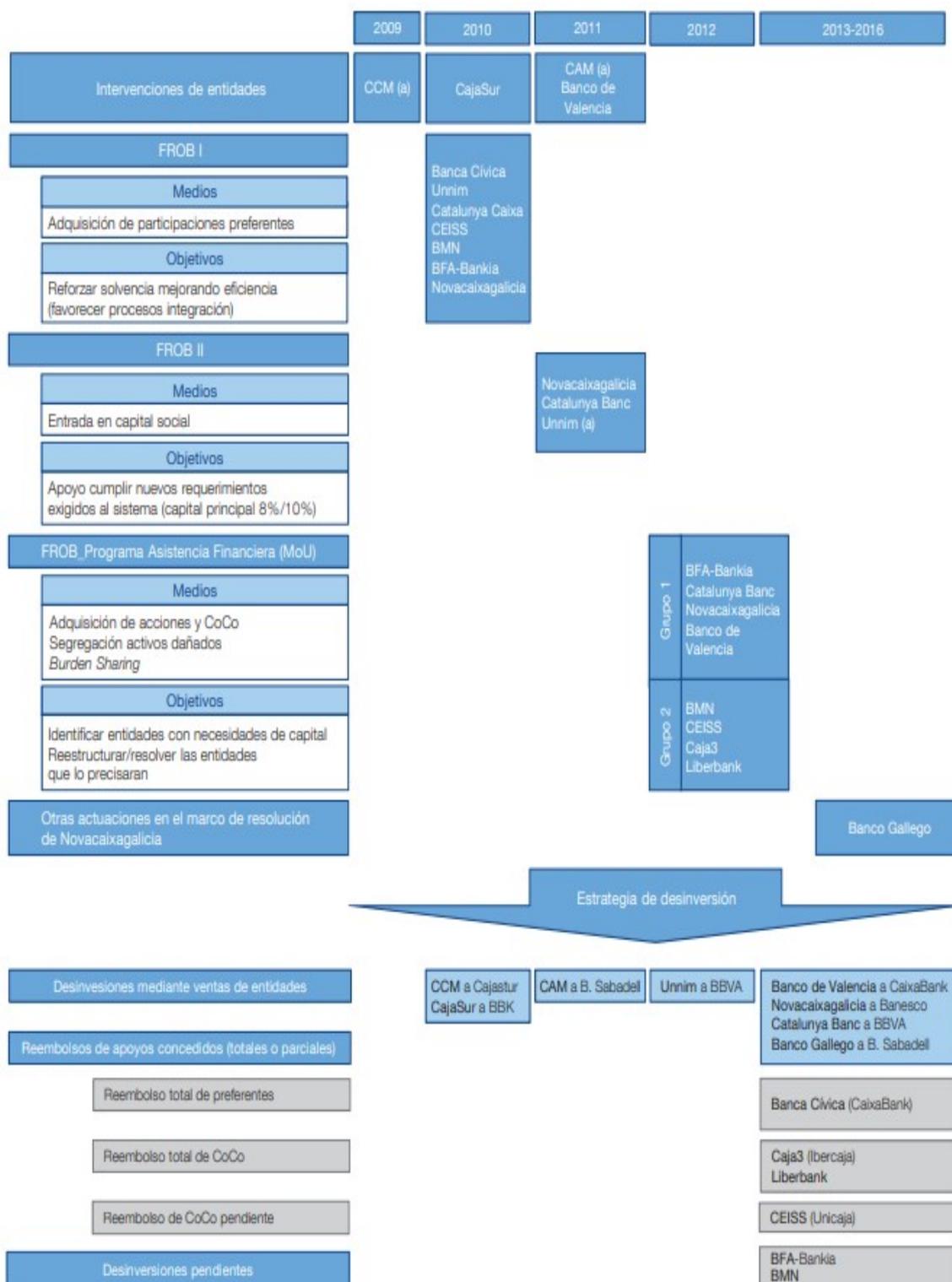
- ✓ **Ley 13/1994, de 1 de junio** Ley Autonomía del Banco de España (BOE de 2) Art.7.6.
- ✓ **Ley 10/2014, de 26 de junio**, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE de 27 de junio). Títulos II y III, DA 1ª, 4ª, 5ª, .15ª, 16ª, 18ª y 19ª, DT 4ª, 5ª, 7ª a 9ª, y 16ª.
- ✓ **Ley 5/2005, de 22 de abril**, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero (BOE de 23).
- ✓ **Real Decreto 1332/2005, de 11 de noviembre**, por el que se desarrolla la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero (BOE de 23).
- ✓ **Real Decreto 771/2011, de 3 de junio**, por el que se modifica el Real Decreto 216/2008, de 15 de febrero, de recursos propios de las entidades financieras y el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de las entidades de crédito. BOE de 4).
- ✓ **Real Decreto-ley 2/2012, de 3 de febrero**, de saneamiento del sector financiero (BOE de 4).
- ✓ **Real Decreto-ley 14/2013 de 29 de noviembre**, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras (BOE de 30 de noviembre).
- ✓ **Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero**, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (BOE de 14 de febrero) Títulos II y III.
- ✓ **Circular 2/2014, de 31 de enero**, del Banco de España, a las entidades de crédito, sobre el ejercicio de diversas opciones regulatorias contenidas en el Reglamento (UE) n. ° 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n. ° 648/2012. (BOE de 5 de febrero de 2014).
- ✓ **Circular 2/2016, de 2 de febrero**, del Banco de España, a las entidades de crédito, sobre supervisión y solvencia, que completa la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Directiva 2013/36/UE y al Reglamento (UE) n. ° 575/2013. (BOE de 9 de febrero de 2016)

Anexo IV: Bancos socios por orden alfabético y su código de registro en el Banco de España.

Código	Entidad
241	A&G Banca Privada, S.A.
2080	Abanca Corporación Bancaria, S.A.
11	Allfunds Bank, S.A.
1544	Andbank España, S.A.
136	Aresbank, S.A.
1541	Attijariwafa Bank Europe, S.E.
1554	Banca Farmafactoring SPA S.E.
61	Banca March, S.A.
1550	Banca Popolare Etica Sociedad Cooperativa Per Azioni, S.E.
78	Banca Pueyo, S.A.
188	Banco Alcalá, S.A.
182	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
190	Banco BPI, S.A., S.E.
130	Banco Caixa Geral, S.E.
234	Banco Caminos, S.A.
198	Banco Cooperativo Español, S.A.
91	Banco de Albacete, S.A.
240	Banco de Crédito Social Cooperativo, S.A.
3	Banco de Depósitos, S.A.
169	Banco de la Nación Argentina, S.E.
81	Banco de Sabadell, S.A.
155	Banco do Brasil AG, S.E.
184	Banco Europeo de Finanzas, S.A.
220	Banco Finantia Sofinloc, S.A.
113	Banco Industrial de Bilbao, S.A.
232	Banco Inversis, S.A.
186	Banco Mediolanum, S.A.
121	Banco Occidental, S.A.
238	Banco Pastor, S.A.
235	Banco Pichincha España, S.A.
75	Banco Popular Español, S.A.
49	Banco Santander, S.A.
125	Bancofar, S.A.
200	Bank Degroof Petercam Spain, S.A.
1485	Bank of América Merrill Lynch International Limited, S.E.
128	Bankinter, S.A.
138	Bankoa, S.A.
1525	Banque Chaabi du Maroc, S.E.
152	Barclays Bank PLC, S.E.
219	Banque Marocaine du Commerce Exterieur International, S.A.
149	BNP Paribas S.A., S.E.
1545	CA Inndosuez Wealth (Europe), S.E.
1451	Caisse Regionale de Credit Agricole Mutuel Sud Mediterranee, S.E.
122	Citibank España, S.A.
1474	Citibank Europe LTD, S.E.
159	Commerzbank, AG., S.E.
1459	Cooperatieve Rabobank U.A., Sucursal en España
154	Credit Agricole Corporate and Investment Bank, S.E.
1460	Credit Suisse AG, S.E.
145	Deutsche Bank AG, S.E.
19	Deutsche Bank, S.A.E.
211	EBN Banco de Negocios, S.A.
239	EVO Banco, S.A.
162	HSBC Bank PLC, S.E.
1538	Industrial & Comercial Bank of China (Europe) S.A., S.E.
1465	ING Bank N.V., S.E.
1494	Intesa Sanpaolo, S.P.A., S.E.
151	JP Morgan Chase Bank National Association, S.E.
1534	KBL European Private Bankers, S.A., S.E.
1561	National Westminster Bank PLC, S.E.
131	Novo Banco, S.A., S.E.

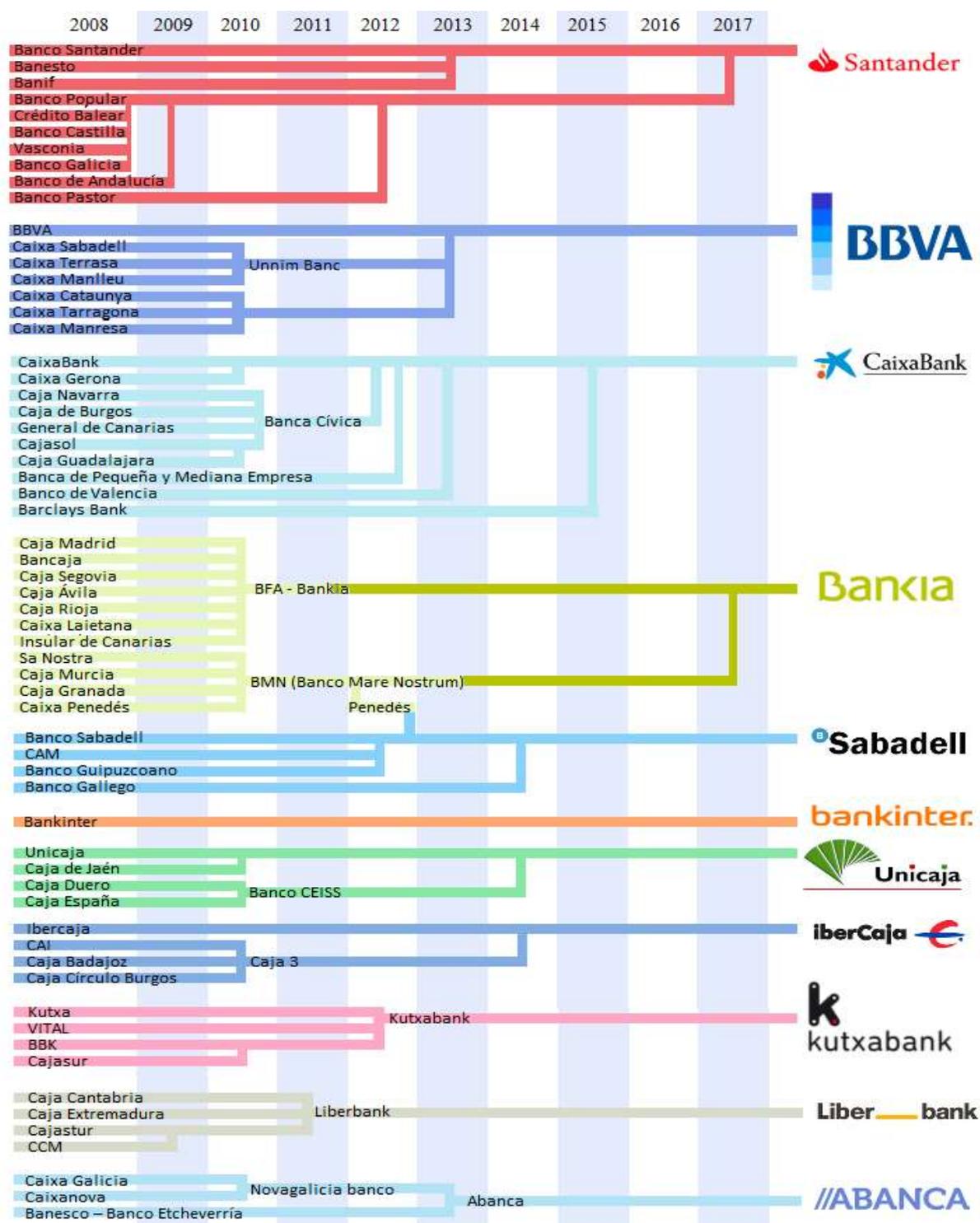
133	Nuevo Micro Bank, S.A.
73	Open Bank, S.A.
233	Popular Banca Privada, S.A.
196	Portigon A.G., S.E.
83	Renta 4 Banco, S.A.
224	Santander Consumer Finance, S.A.
36	Santander Investment, S.A.
38	Santander Securities Services, S.A.
1490	Self Trade Bank, S.A.
108	Société Générale, S.E.
216	Targobank, S.A.
160	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, LTD, S.E.
1491	Triodos Bank, N.V., S.E.
226	UBS Europe, S.E.
1524	Unione di Banche Italiane, S.P.A., S.E.
1480	Volkswagen Bank GMBH, S.E.
229	Wizink Bank, S.A.

Anexo V: Esquema del Banco de España de la Cronología de las principales actuaciones de reestructuración desde 2009-2016.



Fuente: Banco de España Informe sobre la Crisis Financiera y Bancaria en España 2008-201

Anexo VI: Esquema de consolidación bancaria desde el 2008 al 2017.



Fuente: Economipedia (Ranking Bancos más grandes de España) con datos de AEB (Asociación Española de Banca).

Anexo VII: Basilea III: marco regulador internacional para los bancos

Basilea III supone una reforma sustancial de la regulación bancaria, ya que no solo modifica las medidas recogidas en Basilea II, mejorando la calidad y el nivel del capital y la captura de riesgos, sino que introduce también nuevas medidas, como los colchones de capital, la ratio de apalancamiento y las ratios de liquidez

Basilea III es un conjunto de medidas acordadas internacionalmente que el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea ha desarrollado en respuesta a la crisis financiera de 2007-09.

El objetivo de dichas medidas es reforzar la regulación, la supervisión y la gestión del riesgo de los bancos.

Al igual que el resto de normas del Comité de Basilea, los requerimientos de Basilea III constituyen mínimos aplicables a bancos con actividad internacional. Los miembros se comprometen a implementar y aplicar las normas en sus jurisdicciones nacionales o regionales dentro de los plazos establecidos por el Comité.

La reforma de Basilea III incluye los siguientes elementos:

- ✓ Aumento de la calidad del capital.
- ✓ Mejora de la captura de los riesgos de determinadas exposiciones.
- ✓ Aumento del nivel de los requerimientos de capital.
- ✓ Constitución de colchones de capital.
- ✓ Introducción de una ratio de apalancamiento.
- ✓ Mejora de la gestión del riesgo, del proceso supervisor y de la disciplina de mercado.
- ✓ Introducción de un estándar de liquidez

Fuente: Banco de España (Las nuevas medidas de Basilea III en materia de capital).

Anexo VIII: Basilea IV: marco regulador internacional para los bancos

Basilea IV es el conjunto directivas y reglamentos comunitarios que recogen las pautas y recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria en el Banco Internacional de Pagos (BIS) y lo que pretende es completar el paquete de normas que suponía Basilea III que fue un cambio muy importante en la regulación. Quiere completar Basilea III porque el punto de partida de Basilea IV es reformar o cubrir deficiencias del Basilea III con un triple objetivo: reforzar la estabilidad financiera, confianza entre los bancos e incrementar resiliencia financiera.