



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

Banco Popular Español



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: Banco Popular Español

- *Dirección web:* www.bancopopular.es
- *Alto cargo:* Ángel Ron Güimil, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 16/11/2009
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* Banca
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Sociedad, Sindicatos
- *Países en los que está presente:* España, Portugal y Estados Unidos.
- *Alcance del Informe de Progreso:* Este informe recoge las actividades del Banco Popular Español, S.A. y el grupo económico al que pertenece, denominado en este Informe el Banco, el Grupo o Grupo Banco Popular.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Además de la publicación en la web corporativa, se difundirá el Informe de Progreso a través de los canales de comunicación interna: Intranet, Portal del Empleado, Revista Corporativa y Newsletter.
- *Día de publicación del Informe:* viernes, 10 de septiembre de 2010
- *Responsable:* Miguel Ángel Prieto Martín
- *Tipo de informe:* A



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

• Carta de Renovación del Compromiso



CARTA DEL PRESIDENTE

En el Banco Popular seguimos convencidos de que la primera responsabilidad de cualquier empresa ante la sociedad es orientar su estrategia hacia la rentabilidad, la eficiencia y la permanencia en el tiempo. El presente Informe de Progreso, además de ratificar nuevamente nuestro compromiso con el Pacto Mundial, muestra cómo pretendemos alcanzar estos objetivos, sin perder las señas de identidad de un modelo de negocio propio que se ha mostrado exitoso a lo largo de los años.

Ante un año como 2009, excepcional por la magnitud y profundidad de la crisis económica, nuestra manera de hacer banca ha demostrado ser ganadora, tanto por su capacidad de generar ingresos sostenibles, recurrentes y de gran calidad como por el impacto socioeconómico que implica en el entorno.

La consecución de estos resultados no sería posible si no afrontáramos de manera responsable los retos que plantea el ejercicio de nuestra actividad. En este sentido juega un papel fundamental la calidad que preside nuestro servicio al cliente: conocerle, entender bien sus necesidades y anticiparse a ellas, respondiendo adecuadamente a sus demandas para ofrecerles el mejor servicio. La implementación del Plan Cliente, como proyecto global de gestión relacional con el cliente, ha sido durante este ejercicio una iniciativa clave en nuestro progreso como Entidad comprometida con el desarrollo de unas relaciones comerciales presididas por los principios de seguridad, satisfacción y excelencia.

Además de la confianza de nuestros clientes, el resultado de este ejercicio se debe también a la estructura operativa que sostiene al Banco Popular, caracterizada por su flexibilidad y capacidad de respuesta ante los cambios. Esta estructura tan ágil es posible gracias a un equipo humano profesional y eficiente, en cuya excelencia se basa nuestro modelo de negocio. Por ello continuamos apostando firmemente por el desarrollo personal y profesional de las personas que componen la organización, llevando a cabo medidas de igualdad efectivas reflejadas en el Plan de Igualdad aprobado en 2008.

Por otra parte, el Banco Popular pone en práctica, participa e impulsa diferentes actuaciones en beneficio de la conservación del entorno y promueve entre sus empresas colaboradoras el respeto a los principios éticos, ambientales y laborales recogidos por el Pacto Mundial.

En lo que respecta a la inversión social el Banco ha seguido ejecutando iniciativas a favor de la educación, la integración de personas desfavorecidas y la cooperación al desarrollo de países económicamente deprimidos. Los proyectos seleccionados lo han sido en función a su capacidad de influir de manera sostenible en el progreso social, económico y medioambiental de las comunidades en las que se han llevado a cabo.

Finalizado el ejercicio 2009, nos sentimos bien preparados para afrontar los retos de 2010 sobre la base de los conocimientos adquiridos a través de las actividades organizadas por la Red Española del Pacto Mundial. Los avances obtenidos y reflejados en este Informe de Progreso nos animan a seguir respaldando nuestro actual modelo de negocio desde la confianza que da el acierto.

Angel Ron
Presidente

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Por el tipo de actividad que realiza el Banco Popular, su implantación geográfica (Unión Europea y Estados Unidos de América) y el perfil de sus trabajadores, la protección de los Derechos Humanos no es un factor de riesgo. El Banco no cuenta por tanto con un diagnóstico formal al respecto, si bien la protección de los Derechos Humanos está presente en el ejercicio de su actividad y preside su relación con todos sus grupos de interés.

Objetivos: Además de su compromiso en el respeto continuado y en la difusión de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, el Banco ha definido su propia Política de Derechos Humanos cuya aprobación se llevará a cabo en 2010.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Banco ha elaborado su propia Política de Derechos Humanos, si bien su mayor vinculación entorno a estos temas es la firma de propio Pacto Mundial y su difusión, cuya implementación se expone en el presente Informe de Progreso.

Objetivos: La aprobación de la Política de Derechos Humanos tendrá lugar en 2010 junto con la difusión interna y externa de la misma.

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI



Implantación: Desde hace más de tres décadas, mucho antes de ser obligatorio legalmente, Banco Popular cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que es el responsable de canalizar sus quejas y reclamaciones. El detalle de las incidencias tramitadas y resueltas por este Servicio en 2009, su comparación con ejercicios anteriores y el tiempo medio empleado en su resolución se contiene en la página 32 del Informe de RSC de 2009. La relación comercial con los clientes se gestiona a través del denominado Plan Cliente, el cual implementa una metodología comercial basada en la orientación relacional. Para mejorar la calidad del servicio a sus más de 6,4 millones de clientes en España, en 2009, el Banco implantó un modelo de gestión que ofrece un servicio de atención telefónica de máxima calidad y, al mismo tiempo, establece un sistema inteligente y automatizado que permite anticiparse a las necesidades del cliente. El proyecto de optimización de la Plataforma de Atención a Clientes ha puesto en marcha diversas mejoras en relación a la eficacia y la calidad del servicio. Se han definido indicadores y objetivos del servicio para facilitar el seguimiento de los mismos e incrementar la capacidad de respuesta ante posibles desviaciones de los objetivos. El Plan de Calidad incluido en el proyecto se ha diseñado bajo los siguientes principios: -Resolución: asegurar la resolución eficiente y eficaz en la relación con el cliente. -Satisfacción: hacer de la atención al cliente una experiencia positiva para aquél. -Seguridad: asegurar la fiabilidad de las transacciones realizadas en lo que respecta al cumplimiento de protocolos y procedimientos de seguridad. - Proactividad: ofrecer un valor agregado a los clientes, entendiendo sus necesidades y anticipándose a las mismas mediante el asesoramiento especializado.

Objetivos: La calidad del servicio al cliente se mejora de forma continua mediante la clasificación y estandarización de las quejas, sugerencias e incidencias recogidas, entendido como un sistema constante de evaluación, control y seguimiento que permita identificar los orígenes y motivos de las mismas y definiendo acciones correctoras específicas.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante 2009 el Banco ha definido su propia Política de Derechos Humanos cuya aprobación se llevará a cabo en 2010 y ha firmado el Pacto Mundial en septiembre 2009. También en este ejercicio el área de Compras ha recibido un curso de formación sobre el papel destacado de esta Oficina para la implantación y difusión de la política de RSC del Grupo. La acción formativa se centró en el análisis de los riesgos y oportunidades derivados de la gestión de la cadena de suministro, donde su función es clave. Se hizo especial mención de los 10 Principios del Pacto Mundial como las principales cuestiones a tener en cuenta en el análisis de la cadena de suministros.

Objetivos: El objetivo es extender esta formación en materia de RSC y respecto a los Principios del Pacto Mundial a todos aquellos departamentos cuya actividad suponga contacto regular con proveedores y volumen de gasto importantes (Marketing, Tecnología, Inmuebles...). Igualmente, se aumentará la información sobre Derechos Humanos en la cápsula formativa sobre RSC que está a disposición de toda la plantilla y en el pack informativo de bienvenida para los nuevos empleados.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)



Respuesta: SI

Implantación: Como Entidad comprometida con el desarrollo sostenible de su entorno, todo aspecto relacionado con los Derechos Humanos es seguido con la máxima atención en los principales ámbitos de control del Banco. Además, las principales conclusiones obtenidas en su seguimiento se trasladan a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de intereses que, constuida en el seno del Consejo de Administración, posee la competencia general para la fijación de la política del Banco en materia de RSC.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: El Banco asume el compromiso de facilitar a sus clientes información transparente y veraz de las características y condiciones de sus productos y servicios. Las acciones publicitarias del Banco Popular se diseñan y ejecutan de acuerdo con los principios de protección de los derechos del cliente, respeto a la ética publicitaria y utilidad de la publicidad para sus destinatarios. Por otra parte, el clausulado de todos los contratos informa al cliente de los derechos que le otorga la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) en cuanto a la utilización de sus datos personales. El Informe de RSC, en sus páginas 29-31, describe detalladamente el tratamiento de la publicidad y los sistemas de protección y seguridad del cliente.

Objetivos: A finales de 2009 se ultimaron los preparativos para la puesta en marcha del fichero DER (Documentos Extraviados y Robados) base de datos de autoinclusión, en el que se pueden dar de alta clientes interesados en protegerse de suplantaciones de personalidad. Ante la posible solicitud de contratación de operaciones de activo en cualquiera de las entidades adheridas, con independencia de aquella de la que el titular es cliente, se ponen en marcha medidas adicionales de confirmación de identidad, contrastando –por el medio seguro indicado por él mismo– la bondad de la solicitud.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: La Oficina de Cumplimiento Normativo identifica y previene los posibles incumplimientos del ordenamiento jurídico, códigos de conducta y estándares de buenas prácticas. Por otra parte, la Dirección de Recursos Humanos y la Oficina de Relaciones Sindicales ejercen entre sus funciones las relativas a la protección del principio de no discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier circunstancia personal o social; principio fundamental que se aplica en todos los países en los que el Banco desarrolla su actividad.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: No

Implantación: No obstante, toda la información que contiene el Informe de RSC es verificada desde 2005 de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI por la firma independiente



PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Todos los empleados del Banco recibieron un ejemplar de El Libro de Estilo cuando se aprobó en 2002. Los empleados de nueva incorporación son informados de su existencia y de la necesidad de su observancia. Además está disponible en Intranet y en la web corporativa; periódicamente se publican a través de los distintos canales de comunicación interna circulares, noticias y otras informaciones que hacen referencia a los principios y normas de actuación que se recogen en este código de conducta.

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

Respuesta: 0

Implantación: Banco Popular dispone de normas y procedimientos que garantizan la seguridad de sus sistemas informáticos y dan cumplimiento a las exigencias legales que establece la sociedad de la información, el comercio electrónico y el tratamiento de datos de carácter personal. Durante 2009 Banco Popular ha recibido quince requerimientos de información de la Agencia Española de Protección de Datos en relación con posibles infracciones a la LOPD y no ha sido objeto de ninguna inspección. Durante este mismo ejercicio se han iniciado dos procedimientos sancionadores, uno contra Banco Popular Español y otro contra bancopopular-e, por presuntas infracciones en materia de protección de datos. Además, se han recibido once resoluciones de archivo de la Agencia Española de Protección de Datos, respecto inspecciones y requerimientos de información.

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

Respuesta: 0

Implantación: Durante 2009 Banco Popular no ha recibido ninguna demanda sobre estos aspectos.

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 0

Implantación: La actividad de Banco Popular está sujeta, además de a sus mecanismos de control interno, a la supervisión de las instituciones competentes como el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros. Además el Banco cumple el Código de Conducta Publicitaria de INVERCO, que recoge las normas deontológicas de la actuación publicitaria y asume voluntariamente el compromiso de garantizar rigurosamente la exactitud de todas sus comunicaciones comerciales. Durante 2009 ni el Banco Popular ni las entidades de su Grupo fueron objeto, de ninguna resolución de los organismos citados contraria a su actuación en materia de publicidad e información sobre los productos y servicios. Tampoco se han dictado resoluciones contrarias a su actividad por otras administraciones, ni ha sido objeto de ninguna multa o sanción por incumplimiento en materia de publicidad u otras comunicaciones



relacionadas con los productos y servicios que ofrece. En la página 30 del Informe de RSC de 2009 se reflejan las campañas publicitarias realizadas y sometidas a la pertinente aprobación por parte del Banco de España y CNMV.

Objetivos: El Banco Popular mantendrá su colaboración permanentemente con las autoridades supervisoras y continuará promoviendo la integridad y la transparencia en los mercados en los que interviene, desarrollando procedimientos adecuados para evitar su manipulación y el uso inapropiado de su condición de entidad financiera. El Comité MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) seguirá desarrollando planes concretos de actuación en la comercialización de sus productos y prestación de servicios de inversión así como la implantación de las políticas necesarias y las mejoras tecnológicas precisas para la aplicación de la Directiva. En la misma línea, se mantendrán los planes de formación para difundir el conocimiento y la correcta aplicación de la Directiva MiFID y sus normas de desarrollo.

• Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	<p>R.:Seguridad</p> <hr/> <p>O.:Avanzar en la fiabilidad de las transacciones.</p>	<p>R.:Satisfacción, Seguridad y transparencia</p> <hr/> <p>O.:Aumentar el número de recursos dedicados a su atención y satisfacción., Transmitir colaboración activa contra blanqueo, corrupción, terrorismo</p>	<p>R.:Seguridad y Transparencia, Seguridad</p> <hr/> <p>O.:Avanzar en la fiabilidad de las transacciones., Aumentar el nivel de seguridad ofrecido al cliente.</p>	<p>R.:Satisfacción</p> <hr/> <p>O.:Mantener encuestas de satisfacción</p>
Empleados	<p>R.:Igualdad</p> <hr/> <p>O.:Desarrollar políticas de igualdad efectiva.</p>	<p>R.:Comunicación y conciliación</p> <hr/> <p>O.:Continuar mejorando las condiciones laborales y personales de la plantilla</p>	<p>R.:Bienestar</p> <hr/> <p>O.:Incrementar las medidas de conciliación.</p>	<p>R.:Comunicación directa</p> <hr/> <p>O.:Potenciar canales de comunicación.</p>
Accionistas	<p>R.:Transparencia</p> <hr/> <p>O.:Profundizar en los canales de comunicación.</p>	<p>R.:Transparencia</p> <hr/> <p>O.:Aumentar la información sobre impacto de los DH en nuestra actividad.</p>	<p>R.:Comunicación</p> <hr/> <p>O.:Aumentar la información sobre impacto de los DH en nuestra actividad.</p>	<p>R.:Diálogo</p> <hr/> <p>O.:Mejorar la calidad de la información.</p>
Proveedores	<p>R.:Exigencia</p> <hr/> <p>O.:Elaborar mapa de riesgo de proveedores.</p>	<p>R.:Motivación y seguimiento</p> <hr/> <p>O.:Motivar para que elaboren sus propias políticas de DH.</p>	<p>R.:Compromiso</p> <hr/> <p>O.:Incluir el Código de Conducta en los nuevos contratos con proveedores.</p>	<p>R.:Implicación</p> <hr/> <p>O.:Fomentar la difusión de los Derechos Humanos.</p>
Sociedad	<p>R.:Transparencia</p> <hr/> <p>O.:Aumentar el nivel de comunicación de las iniciativas adoptadas.</p>	<p>R.:Difusión</p> <hr/> <p>O.:Aumentar la información sobre impacto de los DH en nuestra actividad.</p>	<p>R.:Desarrollo</p> <hr/> <p>O.:Facilitar el acceso a la educación a colectivos desfavorecidos.</p>	<p>R.:Apoyo al desarrollo de la Comunidad</p> <hr/> <p>O.:Aumentar beneficiarios de la inversión social</p>
Sindicatos	<p>R.:Participación</p> <hr/> <p>O.:Reforzar los cauces de comunicación.</p>	<p>R.:Comunicación</p> <hr/> <p>O.:Trabajar conjuntamente para la mejora de las condiciones laborales.</p>	<p>R.:Participación</p> <hr/> <p>O.:Considerar sus reflexiones en el ámbito de la RSC.</p>	<p>R.:Participación</p> <hr/> <p>O.:Mantener actitud receptiva para con sus propuestas.</p>

R.: Respuesta



O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Si bien no se han analizado los riesgos de la cadena de suministros en el sentido estricto, desde 2006 el Código de Conducta con Proveedores de Banco Popular recoge, aclara y sistematiza los criterios de selección y actuación con aquellos, así como una definición de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. El Código tiene que ser cumplido por todos los proveedores contratados, por ello, los contratos incorporan una cláusula de compromiso con dicho código, especialmente en todo lo relativo a la vulneración de los principios establecidos en el Pacto Mundial. Además, el 99% de los proveedores de Banco Popular son locales, por lo que se entiende que los riesgos son menores. Conviene manifestar que no se tiene preferencia por la elección de éstos sino que selecciona a aquellos que demuestren su compromiso con los principios contemplados en dicho código. Todo proveedor que quiera establecer relaciones comerciales con el Banco ha de cumplimentar la Ficha de Evaluación de Proveedores. Además de los datos económicos y de gestión, se recaba información relativa a medidas medioambientales (certificaciones ISO 9000 y 14000-1, tratamiento de residuos y programas de ahorro de materias primas) e indicadores de desempeño social (respeto de los Derechos Humanos, prevención de riesgos laborales e integración de personal de sectores desfavorecidos); siendo valorados positivamente aquellos proveedores que dispongan de las certificaciones señaladas o similares.

Objetivos: El Banco Popular se plantea emprender un análisis en profundidad de las principales partidas de su cadena de suministro.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)



Respuesta: SI

Implantación: Como se ha señalado anteriormente, el Banco cuenta con un código de conducta para proveedores que en todo caso ha de ser aceptado por éstos para poder iniciar y mantener relaciones comerciales. Una vez admitido como proveedor, la relación posterior se basa en la confianza y respeto mutuo. No obstante, el incumplimiento reiterado de cualquiera de las cláusulas del Código, de los plazos y condiciones de entrega, la calidad deficiente de los servicios o productos son considerados faltas muy graves a dicha confianza; consecuentemente, el proveedor queda excluido para futuros concursos, sin perjuicio de ejecutar, en su caso, las acciones y penalizaciones contempladas al efecto. En 2009, por tercer año consecutivo, se realizó una encuesta de satisfacción dirigida a los principales proveedores en las áreas de comunicaciones, informática e impresos. El objetivo de la encuesta, totalmente voluntaria, es conocer los aspectos más valorados o susceptibles de mejora.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009, la totalidad de la plantilla del Área de Compras ha recibido un curso de formación (38 horas) sobre el papel relevante de esta Oficina para la implantación y difusión de la política de responsabilidad social del Banco en general y del Código de Conducta para Proveedores en particular. La acción formativa se ha centrado fundamentalmente en el análisis de los riesgos y oportunidades que se derivan de la gestión de la cadena de suministro, donde la función del Área de Compras es clave. En ese sentido, se profundizó en la importancia de establecer una clasificación de riesgos que permita conocer los problemas potenciales de determinados proveedores, identificar las prácticas recomendables y planificar el desarrollo de relaciones empresa/proveedor mutuamente beneficiosas. Por otra parte, desde junio de 2008, el Banco Popular participa en el Ateneo de Compras de AERCE (Asociación Española de Responsables de Compras), laboratorio de ideas en el que los directores de compras de grandes empresas intercambian opiniones para impulsar el desarrollo empresarial. Durante 2009 los integrantes del Ateneo se han reunido periódicamente para avanzar en la integración de cuestiones relativas a la responsabilidad social en el área de compras.

Objetivos: Durante 2010 las acciones formativas en materia de riesgos y de observancia de los Derechos Humanos en la cadena de suministro se extenderán a otros departamentos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 0 %

Implantación: La mayor parte de los proveedores del Banco Popular disponen de certificaciones de calidad, ambientales o sociales, si bien no se dispone del porcentaje exacto.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	<p>R.:Homologación</p> <hr/> <p>O.:Analizar cadena de suministros</p>	<p>R.:Comunicación fluida y relación de confianza mutua</p> <hr/> <p>O.:Incrementar la relación empresa-proveedor en materia buenas prácticas</p>	<p>R.:Sensibilización y formación del área de Compras</p> <hr/> <p>O.:Aumentar acciones formativas a otros departamentos</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: El Banco Popular, consciente del respeto que debe a sus empleados, respeta y garantiza los derechos de asociación, afiliación y de negociación colectiva. Igualmente les facilita los elementos necesarios para que puedan ejercer sus derechos en todos los países en los que opera.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: La dirección del Banco mantiene contacto continuo y permanente con la representación sindical. Con este propósito, la relación y comunicación entre los representantes de los trabajadores y la Dirección se canaliza a través de la Oficina de Relaciones Sindicales, mesa permanente de información, negociación y contacto en ambas direcciones. Las iniciativas del Banco que afectan a la totalidad de la plantilla son consensuadas con los representantes de los trabajadores, de manera que a lo largo del año se suscriben, en su caso, los acuerdos necesarios para poner en práctica nuevas medidas con el mayor grado de consenso. Los representantes sindicales orientan a través de esta oficina cualquier aspecto relacionado con cuestiones laborales o con la marcha de la Entidad. La evolución del Banco, los cambios organizativos, las políticas generales que afectan a la plantilla o cuestiones particulares que les pueda plantear cualquier empleado, se tratan con normalidad en las reuniones habituales entre sindicatos y Dirección.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)



Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se han mantenido 61 reuniones con representantes de las distintas secciones y sindicatos con representación en el Grupo; 26 trataron sobre los acuerdos finalmente suscritos y 35 respondieron a temas específicos suscitados por los sindicatos. Además se han mantenido numerosos contactos directos con representantes sindicales. En 2009 han sido tres los acuerdos negociados y suscritos con los sindicatos. Mediante dos de ellos se han incorporado mejoras relacionadas con el Plan de Pensiones. Por el acuerdo firmado el 17 de diciembre, se pactó la libranza de todos los sábados del año en la red comercial de Banco Popular. Asimismo, en 2009 se ha constituyó la comisión paritaria de seguimiento del acuerdo sobre el Protocolo de Fusión que se suscribió entre la dirección del Banco y el 97% de las representaciones sindicales de las entidades implicadas en el proceso. En las cuatro ocasiones en que se reunió, se facilitó la información necesaria a los sindicatos y se constató el adecuado desarrollo del proceso.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Como se ha señalado anteriormente, la Oficina de Relaciones Sindicales constituye una mesa permanente de diálogo entre los representantes de los trabajadores y la Dirección del Banco. Además, los representantes de los trabajadores están presentes en el Comité Estatal de Seguridad y Salud, órgano que se encarga de la vigilancia de los temas de salud laboral y prevención de riesgos en el ámbito de la empresa. En el comité participan directamente 8 miembros en representación de los trabajadores. Además, en las labores de prevención colaboran delegados territoriales designados por las distintas secciones sindicales en un número proporcional a los resultados obtenidos en las últimas elecciones sindicales. El 93,22% de la plantilla del Banco se encuentra representada en este comité. La existencia de planes de pensiones de empleo en Banco Popular implica la participación de los trabajadores en su gestión, a través de sus respectivas comisiones de control. En el conjunto de estas comisiones, son 16 los miembros que actúan en nombre y representación de los partícipes y beneficiarios. Por último cabe destacar que para el ejercicio de su labor sindical, los representantes de los trabajadores, entre otras facilidades, disponen de un crédito horario para su uso durante la jornada laboral. En 2009 el número de horas laborables ha sido de 146.049, equivalente a la jornada anual de 88 empleados.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: La política de Recursos Humanos del Banco Popular, basada en la estructura plana de la organización, se caracteriza por un contacto directo, fluido y constante con sus profesionales. Para conocer de primera mano sus preocupaciones y puntos de vista, los empleados pueden contactar directamente con el responsable de Gestión de Personas de su zona. El equipo de Gestión de Personas realizó en 2009 4.714 entrevistas individuales, un 37% de la plantilla. Por otra parte, el Banco cuenta desde 2007 con un sistema de evaluación del desempeño por competencias. La evaluación de las competencias consta de una fase abierta en la que, tanto evaluador como evaluado, pueden compartir opiniones sobre la evaluación; de esta forma, la evaluación se constituye como una herramienta de comunicación interna



en la organización, así como una palanca para la gestión del cambio. En 2008, la Oficina de Innovación puso en marcha “Reinventándonos”, un foro de discusión en el que los empleados pueden compartir su experiencia profesional y poner en común las propuestas que consideren adecuadas para el desarrollo de la estrategia global del Banco. Tras la positiva experiencia, durante 2009 se pusieron en marcha nuevos blogs: “PYMEs”, “Banca Personal”, “Las Mejores Prácticas”, “Reducción de Gastos” y “Banca Privada”, enfocados a aspectos concretos del negocio. La participación puede realizarse creando nuevas entradas o comentando lo que otros han escrito. Los artículos pueden ser leídos, debatidos y votados por todos los que accedan a este canal de comunicación. Se alcanzó una media de 400 aportaciones por blog, entre artículos y comentarios. Excepto el blog de PYMEs, los demás continúan en funcionamiento como herramienta de conocimiento compartido.

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Respeto máximo de los derechos laborales O.: -	R.:Diálogo permanente O.: -	R.:Consecución de acuerdos O.: -	R.:Participación efectiva, Receptividad O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C211)

Respuesta: No

Implantación: Por el tipo de actividad que realiza el Banco Popular, su implantación geográfica y el perfil de sus trabajadores, el trabajo forzoso o realizado bajo coacción no es un factor de riesgo. No obstante, el Banco toma en cuenta la necesidad de mejorar el equilibrio entre vida personal y laboral de sus empleados y facilita medidas de conciliación para ello. Por otra parte, dado el carácter local de más del 99% de nuestros proveedores, tampoco constituye un factor de riesgo para la cadena de suministro del Banco.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C212)

Respuesta: SI

Implantación: Estos aspectos quedan regulados por el XXI Convenio colectivo de Banca firmado en 2007 y de aplicación hasta el 31 de diciembre de 2010. En cuanto a las horas de trabajo, esta norma establece con precisión la jornada de trabajo máximo para el sector (artículo 25), así como las condiciones en las que serían de aplicación la prestación de horas extraordinarias (artículo 20), estableciendo claramente su carácter voluntario. En lo relativo a la remuneración, en el Capítulo Tercero del Convenio colectivo de Banca, se establece el sistema retributivo que además del sueldo, contempla aspectos como los aumentos por antigüedad, las gratificaciones extraordinarias, la participación en beneficios, el estímulo a la producción y los pluses.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

Respuesta: SI



Implantación: A pesar de que el trabajo forzoso o realizado bajo coacción no es un riesgo de aplicación a la actividad del Banco Popular por las razones expuestas anteriormente, la Entidad procura avanzar en la mejora de conciliación de la vida personal y laboral ajustando los horarios de trabajo a las circunstancias personales de sus trabajadores. Todos los empleados del Grupo en España y Portugal tienen acceso a las medidas de conciliación que, vigentes desde el mes de noviembre de 2005, facilitan y mejoran la conciliación de su vida personal, familiar y laboral. En 2008, como consecuencia de la aprobación del Plan de Igualdad, las medidas se ampliaron hasta un total de 30, mejorándose además algunas de las ya existentes. La solicitud se dirige a la Oficina de Comunicación Interna a través del Portal del Empleado; debido a la automatización del proceso, la concesión es, en la mayoría de los casos, inmediata. Por otro lado, en 2009 se firmó el acuerdo que permite la libranza de sábados para los empleados que prestaban servicio en sucursales. Siempre con la premisa de garantizar la adecuada atención comercial a los clientes, el Banco ha tenido en cuenta los intereses de los empleados consiguiendo, como consecuencia de la conjunción de ambos elementos, favorecer su propio desarrollo. En cuanto a las medidas de conciliación, remitimos a las páginas 52-53 del Informe de RSC 2009.

Objetivos: Los acuerdos que suscribe el Banco mejorando las condiciones del Convenio Colectivo de Banca contemplan el establecimiento de comisiones paritarias que se ocupan del seguimiento del contenido de los acuerdos que, como normas dinámicas, dejan espacio a la mejora de condiciones. El Banco avanza en esa línea de trabajo como parte de su gestión de Recursos Humanos.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Respeto y mejora de la legalidad vigente O.: -	R.:Legalidad y bienestar O.:Incremento de las medidas de conciliación	R.:Conciliación O.:Incremento de las medidas	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: Por el tipo de actividad que realiza el Banco Popular y su implantación geográfica, el trabajo infantil no es un factor de riesgo. Tampoco se considera un factor de riesgo en cuanto a sus proveedores, dado su carácter local.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: SI

Implantación: Además de las limitaciones propias de la normativa de los países en los que opera, el Banco Popular no contrata a menores de edad bajo ninguna circunstancia. Este principio se extiende a nuestra cadena de suministro mediante la firma del Código de Conducta de Proveedores, condición sine qua non para la contratación de servicios con el Banco. En este código se recogen y sistematizan los criterios de selección y actuación que el Grupo viene aplicando de acuerdo con su cultura corporativa, así como una definición de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: El Banco ha puesto a disposición de todos sus empleados una cápsula formativa en materia de RSC que aborda, entre otras cosas, el conocimiento y la protección de los Derechos Humanos. En 2009 el área de



Compras ha recibido un curso de formación sobre el papel destacado de esta Oficina para la implantación y difusión de la política de RSC del Grupo. La acción formativa se centró en el análisis de los riesgos y oportunidades derivados de la gestión de la cadena de suministro, donde su función es clave. Se hizo especial mención de los 10 Principios del Pacto Mundial como las cuestiones principales a tener en cuenta en el análisis de la cadena de suministro, con la consiguiente mención a la erradicación del trabajo infantil. El curso profundizó en la importancia de establecer una clasificación de riesgos que permita conocer los problemas potenciales de determinados proveedores, identificar las prácticas recomendables y planificar el desarrollo de relaciones empresa/proveedor mutuamente beneficiosas.

Objetivos: El objetivo es extender esta formación en materia de RSC y respecto a los Principios del Pacto Mundial a todos aquellos departamentos cuya actividad suponga contacto regular con proveedores y volumen de gasto importantes (Marketing, Tecnología, Inmuebles...). Por otra parte, se prevé la colaboración en la difusión y sensibilización de los derechos de la infancia y la erradicación del trabajo infantil.

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Legalidad y sensibilización O.: -	R.:Legalidad y sensibilización O.: -	R.:Formación O.:Difundir a otros departamentos	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Banco Popular, antes de acometer la definición de su Plan de Igualdad, llevó a cabo un diagnóstico de situación para analizar los riesgos de discriminación en la gestión de los Recursos Humanos. Tras analizar los resultados del diagnóstico y consensuar dichos resultados con los Sindicatos, se firmó el Plan de Igualdad en 2008 entre la dirección del Grupo y el 100% de la representación sindical. El Plan de Igualdad prevé la creación de una Comisión de Igualdad encargada de su seguimiento. El Plan contempla medidas concretas relativas a la selección, promoción, formación, retribución y conciliación.

Objetivos: Se está trabajando actualmente en la elaboración de un segundo diagnóstico que prevé analizar los avances conseguidos en materia de igualdad de trato efectiva. En base a los resultados obtenidos, se plantearán mejoras que serán remitidas a la Comisión de Igualdad para su análisis y aprobación.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Para el Banco la igualdad de trato y de oportunidades constituye un principio fundamental e irrenunciable cuya aplicación se refleja en todas sus políticas y actuaciones. El área de Recursos Humanos, en todas sus actuaciones, se rige por criterios de profesionalidad e independencia y desarrolla su función atendiendo a los méritos y capacidades, sin discriminar por razón de sexo, credo, raza, ideología o extracción social. Además de estos principios que rigen la gestión de los Recursos Humanos del Banco, la implantación del propio Plan de Igualdad supone la hoja de ruta de la política de igualdad de oportunidades y contempla medidas de acción positiva en materia de selección, promoción, formación, retribución y conciliación. El propósito de estas medidas es asegurar la igualdad de oportunidades en la empresa en todas las etapas del desarrollo profesional del conjunto de la plantilla.

Objetivos: En 2010, sobre la base del segundo diagnóstico derivado de la ejecución del Plan de Igualdad, se procederá a llevar a cabo el seguimiento de las principales medidas de acción positiva acometidas, pudiendo plantear en su

caso las mejoras pertinentes en cada caso que serán remitidas a la Comisión de Igualdad para su análisis y aprobación.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el ejercicio 2009, las principales acciones relacionadas con este principio han sido las siguientes: - Se difundió entre los empleados el contenido del Plan de Igualdad y de las medidas de conciliación a través de los distintos canales de Comunicación Interna. Además, se editó una guía impresa con las medidas de conciliación que se envió a toda la plantilla junto con una carta del Director de Recursos Humanos. - Se realizaron los desarrollos informáticos necesarios para que, el día 1 de enero de 2009, tan sólo diez días después de la firma del Plan, toda la plantilla tuviera acceso a las 30 medidas reales en el Portal del Empleado. - Se han valorado los resultados de las políticas, por un lado, a través del diagnóstico anual que se elabora para ser revisado por la Comisión de Igualdad y, por otro, mediante la obtención de datos de las solicitudes que se cursan a través del Portal del Empleado. - El área de Recursos Humanos ha profundizado en la perspectiva de género de los cuadros de mando relativos a los diferentes capítulos de las medidas del Plan de Igualdad.

Objetivos: Sobre la base del segundo diagnóstico derivado de la ejecución del Plan de Igualdad, en función de los datos recogidos tras el seguimiento de cada medida de acción positiva, se podrán plantear mejoras que serán remitidas a la Comisión de Igualdad para su análisis y aprobación.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: Tanto en la página web corporativa como en los Informes de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa, el Banco ha venido publicando la composición de la Alta Dirección y de los órganos de gobierno corporativo. De tal forma, en la página de 11 del Informe de RSC 2009 se expone que el Gobierno Corporativo del Banco se ejerce, además de por la Junta General de Accionistas, por el Consejo de Administración y sus cuatro Comisiones. Los diferentes órganos de gobierno están formados por 18 personas, de los cuales el 22% tienen menos de 50 años, el 28% entre 51 y 64, y el resto más de 65 años. Más del 77% son hombres, un 6% son mujeres y un 17% personas jurídicas. Otros indicadores de diversidad no son culturalmente apropiados debido al entorno de actividad del Banco Popular.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)



Respuesta: SI

Implantación: El Banco cuenta en su Plan de Igualdad con un Protocolo de Acoso Sexual que expone el procedimiento que se inicia con la denuncia de acoso sexual. Además el buzón de concilia @bancopopular.es está a disposición de todos los empleados para enviar cualquier aclaración o consulta relativa al Plan Igualdad, incluidas las posibles circunstancias de discriminación, acoso, abuso o intimidación.

Objetivos: El Banco se plantea establecer un canal de denuncia anónimo para tratar cualquier aspecto relativo a su actividad, donde estarían comprendidas las posibles circunstancias de discriminación, acoso, abuso o intimidación.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C312)

Respuesta: 0

Implantación: El Banco no mantiene ningún expediente abierto por las razones expuestas más arriba.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Igualdad O.:Promover la igualdad efectiva.	R.:Igualdad efectiva O.: -	R.:Consolidación Plan de Igualdad O.: -	R.:Protocolo preventivo O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: El Banco Popular durante el ejercicio 2009 ha continuado trabajando en la preservación y conservación del medio ambiente reafirmando públicamente tanto a nivel interno como externo su compromiso con el entorno. Prueba de ello es el reconocimiento que Goldman Sachs ha llevado a cabo de esta labor mediante la inclusión de Banco Popular Español como tercera entidad a nivel mundial en su índice GS Sustain, por su nivel de implicación en la prevención del cambio climático. En cuanto a medidas concretas que favorezcan el medio ambiente, en 2009, destacan las siguientes: - El Banco se ha convertido, a través de la Fundación Ecología y Desarrollo, en entidad signataria del Carbon Disclosure Project (CDP). - Se ha adherido también como entidad firmante al Comunicado de Copenhague. - Se ha incorporado a SpainSIF, foro español de inversión socialmente responsable que tiene por objeto ser una plataforma de impulso, fomento y desarrollo de la inversión socialmente responsable en España. El Banco, a través de su incorporación al Foro transmite a sus principales grupos de interés su compromiso con el desarrollo sostenible con la integración de las variables medioambientales - El Banco Popular ha puesto en marcha diferentes iniciativas y campañas en colaboración con otras instituciones, clientes o empleados, en las que destaca su claro componente medioambiental. El capítulo 7 del Informe de RSC recoge con detalle estas acciones.

Objetivos: El Banco pondrá en marcha nuevos planes y medidas que fomenten el consumo racional (cursos de conducción eficiente; sustitución de elementos y material por otros más sostenibles; acciones formativas de carácter medioambiental...). Por otra parte, como se ha hecho en 2009 (Fundación FIRE y Fundación Apadrina un árbol), se colaborará activamente con organizaciones que fomenten la recuperación y protección medioambiental

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Banco Popular mantiene, como afirma en su Política Medioambiental, su firme compromiso con la protección y conservación de su entorno, así como con la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero. Este compromiso se refleja, entre otras cuestiones, en iniciativas de organización y funcionamiento interno como por ejemplo, la provisión de energía a los distintos centros de trabajo. Así, el Banco trabaja desde 2007 con la empresa Céntrica, un proveedor alternativo de soluciones energéticas que suministra energía respetuosa con el medio ambiente, procedente de



fuentes 100% renovables. Céntrica ha provisto al Grupo con energía eléctrica de origen 100% renovable en más de 1.518 puntos, de los cuales el 95% son sucursales, lo que representa un 57,89% del suministro actual del Banco. Igualmente, se ha procedido a la revisión de las salas de videoconferencia, a inventariar los aparatos de los que se disponen, se ha elaborado un manual de funcionamiento y se ha publicado una nota circular para fomentar su uso en detrimento de los desplazamientos físicos de los empleados. En lo referente a las emisiones derivadas de la utilización por motivos de trabajo de vehículos corporativos, se está procediendo a la sustitución paulatina de la flota corporativa, adquiriendo vehículos mucho más eficientes y ecológicos. Durante 2009 se han obtenido los datos de un proyecto piloto de ahorro energético iniciado el pasado ejercicio en las sucursales. Como punto de partida se ha realizado una auditoría energética a dos oficinas de entornos urbanos diferentes con el objeto de recopilar información de las fuentes de suministro energético y se han evaluado las potencias y consumos de los principales sistemas consumidores de agua. La realización de esta auditoría ha permitido conocer en detalle diversos aspectos de gran interés energético del edificio, y proponer actuaciones para mejorar la eficiencia de las instalaciones y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero generadas como consecuencia de la actividad desarrollada. Además, se está procediendo a la sustitución paulatina de las máquinas de climatización antiguas por otras más eficientes con bomba de calor e instalando controles de climatización en los edificios del Banco que permitirán una gestión centralizada de las temperaturas, consiguiéndose una reducción de consumo, mejorando la eficiencia energética. Igualmente se está procediendo al ajuste de superficies en sucursales para adaptarlas a la realidad necesaria consiguiendo menores superficies a climatizar. En línea con lo anterior también cabe considerar todas las campañas de reciclaje (papel, pilas, teléfonos móviles), difusión (Hora del planeta) y sensibilización para que los empleados se conciencien de que pueden cambiar sus pautas de consumo, reduciendo significativamente su huella ecológica en su entorno de trabajo y en el ámbito personal. Por otra parte, el Banco Popular Portugal lanzó en 2009 una línea para apoyar la inversión de particulares y PYMEs en las energías renovables, llamada "Solução Energias Renováveis", con una tasa de interés más favorable y posibilidad de financiar de forma flexible, las diferentes tecnologías disponibles (eólica, foto-voltaica, solar térmica, ...). Como consecuencia de estas y otras acciones, recogidas en el capítulo 7 del Informe de RSC 2009, se ha logrado controlar las emisiones de gases de efecto invernadero tanto directas como indirectas disminuyéndolas en un 56% con respecto al año anterior.

Objetivos: El Banco pondrá en práctica las acciones que, en línea con las ya desarrolladas, generen un impacto positivo en el medio ambiente (racionalización de los consumos, políticas de "compra verde", campañas de reciclaje).



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 0 %

Implantación: Este porcentaje no está disponible dado que no se hace seguimiento del concepto. La mayor parte de los programas de formación y sensibilización se canalizan a través de herramientas internas gestionadas por personal propio.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Compromiso, Concienciación y sensibilización <hr/> O.:Profundizar en la sensibilización de los principales grupos de interés., Continuar con las prácticas adoptadas y su mejora.	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

***Implantación:** Banco Popular ha elaborado un modelo que permite evaluar el riesgo ambiental. Conocer la realidad del comportamiento ambiental de los clientes constituye un activo que nos permite establecer políticas encaminadas a mejorar esas prácticas y en consecuencia contribuir a la preservación del entorno. Para ello la compañía Wolters Kluwer, a través de la consultora especializada Gestión del Riesgo, Estrategia Ambiental, S.A., ha elaborado por encargo del Banco, un proyecto de rating ambiental tomando como base la cartera de clientes empresas que se ha constituido como una herramienta para facilitar la toma de decisiones, bien con respecto a un cliente concreto o bien para establecer unas directrices fundamentales más elaboradas que incentiven a las empresas a actuar de forma respetuosa con el entorno. El proyecto ha permitido conocer en qué tramos de valores de riesgo ambiental tiene el Grupo expuesto su capital. Por otra parte, el hecho de que las empresas tengan conocimiento de que el componente ambiental de su comportamiento es tomado en consideración por la Entidad ante la cual se plantean determinadas operaciones, produce un efecto de toma de conciencia con respecto al cumplimiento de la legislación medioambiental. Este proyecto por tanto, sienta las bases de una forma de trabajo que permite identificar con fiabilidad a los clientes potencialmente más contaminantes con la intención de poder fijar prácticas dirigidas a que minimicen el riesgo de impacto que tienen sobre el entorno, ratificando de esta manera el compromiso con el desarrollo sostenible que el Grupo ha hecho público a través de su Política de Medio Ambiente.*

***Objetivos:** En cuanto a las certificaciones medioambientales, el proyecto de construcción de la nueva sede corporativa del Banco Popular nace con la vocación de cumplir con los estándares medioambientales más exigentes, haciendo patente el compromiso del Banco con el entorno. Se han iniciado los trámites necesarios para obtener la certificación en liderazgo energético y diseño sostenible LEED que otorga en Consejo Americano de la Construcción Verde (USGBC).*



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)

Respuesta: SI



Implantación: Banco Popular hace público su compromiso con el medioambiente, con su protección y conservación así como con la prevención de la contaminación, mediante su Declaración de Política Medioambiental que mantiene un enfoque global de actuación concretado en: • Cumplimiento de la legislación medioambiental vigente, de ámbito comunitario, nacional y local, aplicable a nuestros procesos, instalaciones y productos y servicios derivados de nuestra actividad; así como aquellos otros compromisos que en esta materia hayan sido asumidos de forma voluntaria por el Banco. • Dirección y supervisión de su desempeño medioambiental desde el Consejo de Administración y a través de su Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses. • Integración de las consideraciones ambientales en la gestión global de la organización, de manera que, a través de un proceso cíclico de planificación, implantación, revisión y mejora continua de los procedimientos y acciones que lleva a cabo durante la realización de su actividad, se garantice el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales establecidas periódicamente. • Puesta en marcha de las mejores prácticas ambientales en la operativa diaria • Promoción de los principios del Pacto Mundial asumidos por el Banco e incorporación de los mismos en los procesos de selección de proveedores. • Elaboración y difusión de actuaciones de formación, sensibilización y motivación medioambiental dirigidas a sus empleados, como pilar fundamental en lo que se refiere al uso de prácticas orientadas al desarrollo sostenible de la actividad diaria. Asimismo, la Política Ambiental del Grupo tiene reflejo no sólo en las iniciativas de organización y funcionamiento interno, sino también en la financiación de proyectos de conservación y de desarrollo medioambiental promovidos por instituciones públicas y privadas. El Banco a través de su Comisión de Nombramientos, Retribuciones, Gobierno Corporativo y Conflictos de Intereses, ha hecho públicas estas directrices plasmándolas en su Declaración de Política Medioambiental, que no solamente se ha difundido a través de la página web corporativa, sino que también se ha hecho llegar a todos los empleados mediante la inserción de un comunicado en la intranet, requiriendo su colaboración y compromiso con el desarrollo sostenible.

Objetivos: El Banco continuará poniendo en marcha buenas prácticas ambientales en la operativa diaria, incluyendo: - Minimización y segregación de los residuos. - Ahorro y uso sostenible de los recursos. - Consideración de criterios de eficiencia y ahorro energético. - Gestión y uso eficiente del agua. - Políticas de compra verde.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: - En cuanto a la concienciación medioambiental de la plantilla, en 2009 se han puesto en marcha un conjunto de acciones encaminadas a conseguir un incremento significativo en la concienciación y educación ambiental de sus más de 14.000 empleados a través de notas informativas y libros, campañas y acciones medioambientales. Además, a través de los canales de comunicación interna y las cápsulas formativas, el Banco hace llegar a sus empleados noticias sobre todas aquellas iniciativas que se acometen en materia de medio ambiente, así como los logros y metas alcanzados, lo que contribuye a fomentar su conciencia de respeto por el entorno y a motivar la puesta en marcha de prácticas sostenibles. Especial mención merece el reconocimiento que en 2008 se ha hecho este año al Banco Popular mediante la concesión del XI Premio Garrigues Medio Ambiente en su categoría de Formación y Comunicación Ambiental. - En lo que respecta a la implantación de medidas internas dirigidas a empleados, se han continuado desarrollando una



serie de prácticas sostenibles en materia de reciclaje de papel, cartón, baterías y tóners que durante el pasado ejercicio se dotaron de unas pautas de actuación específicas. A través de la implantación de ecopapeleras (contenedores de cartón reciclado a modo de papeleras), situadas en los puestos de trabajo o zonas de mayor generación de papel, se ha incrementado el material recogido entre los empleados. La implantación de este sistema se ha extendido durante 2009 a varios edificios de Servicios Centrales. - En cuanto a la participación en proyectos de carácter ambiental, el Banco ha colaborado con la Fundación Internacional para la Restauración de Ecosistemas (FIRE) en la iniciativa "Islotes y costas en mares agrícolas" que persigue la restauración ecológica y naturalización de zonas agrícolas deforestadas. Asimismo el Banco ha colaborado con el proyecto de investigación Actiquim-1 que se está llevando a cabo en la Base Antártica Española "Gabriel de Castilla" de Isla Decepción (Islas Shetland del Sur, Antártida) a través de la compra de material de investigación.

Objetivos: Se estudiarán nuevas líneas de negocio que primen proyectos que promuevan el respeto y la protección del entorno.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el ejercicio 2009 Banco Popular ha conseguido alcanzar los objetivos fijados superando ampliamente los porcentajes de reducción determinados en su día por el Comité de Medio Ambiente: ante 2009 se ha alcanzado una reducción en el consumo del papel, de energía eléctrica, de gasóleo y se ha logrado controlar las emisiones de gases de efecto invernadero. En cuanto a los objetivos fijados para 2010, el Comité de Medio Ambiente, en su reunión de evaluación como consecuencia del cierre del ejercicio decidió por fijar como metas: fomento del uso de la videoconferencia y teleconferencia a través de comunicados internos con el consiguiente incremento de los minutos de conexión y reducción de los viajes de trabajo; reducción del consumo de energía eléctrica, agua y de gasóleo.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

Respuesta: 0 %

Implantación: Si bien el dato solicitado en está no está disponible, en el proceso de homologación de proveedores, se solicitan los certificados ISO 9000 y 14001, además de los certificados propios de calidad, pero no se cuantifican. La preocupación y respeto por el Medio Ambiente se hace extensiva a terceros. Con este fin redactó sus condiciones generales de Compras que además de contemplar el respeto a los Derechos Humanos, a la seguridad y salud y a los Derechos de los trabajadores, también presta atención al aspecto medioambiental. Como consecuencia, deberá respetarse por parte del proveedor la legislación en materia de protección del Medio Ambiente, procurando reducir las emisiones y residuos nocivos, manipular, almacenar y eliminar de un modo seguro los residuos peligrosos, contribuir al reciclaje y a la reutilización de los productos y materiales empleados, subsanar diligentemente cualquier error que dañe el Medio Ambiente, y utilizar tecnologías respetuosas con el mismo, al ahorro y uso sostenible de los recursos, a la consideración de los criterios de eficiencia y ahorro energético en las operaciones realizadas por la empresa y a una gestión y uso eficiente del agua.



Objetivos: El Comité de Medio Ambiente comunicará la forma de proceder a las contrataciones, cuando su actividad esté relacionada con los aspectos ambientales previamente identificados. Dichas contrataciones firmarán un compromiso de comportamiento medioambiental responsable.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Gestión ambiental responsable O.: -	R.:Compromiso con el entorno O.: -	R.:Sensibilización e iniciativas de gestión interna O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: El Banco ha efectuado en 2009 una prueba piloto entre 1.000 clientes a los que ha dejado de enviar cualquier tipo de correspondencia física, sustituyéndola por una información en Banca por Internet relativa a las operaciones bancarias. Con el objeto de dejar un testimonio físico de este compromiso con el entorno y como contraprestación simbólica, la Entidad ha suscrito un convenio con la Fundación Apadrina un Árbol por medio del cual se compromete al apadrinamiento durante 5 años de 600 árboles en la finca de Solanillos (Guadalajara). Por otro lado, para facilitar el manejo de información y de reducir tanto las impresiones como el uso del papel, Banco Popular ha implantado en su sistema la herramienta Documentum, sistema electrónico de gestión documental. Este sistema ya está implantado para cheques internacional, cheques SNCE, créditos documentarios y en un futuro próximo lo estará para documentos de identificación de clientes (DNI, firmas, etc.). Finalmente el Banco Popular ha financiado el 2,7% de la energía termosolar y el 1,45% de la energía eólica instaladas y en construcción en España durante 2009.

Objetivos: El Banco abordará la sustitución de la información en papel por el formato electrónico en un número aproximado de 300.000 contratos de familiares de empleados. Con el mismo objeto se ha llevado a cabo entre las sucursales una acción comercial de captación de 150.000 direcciones de correo electrónico .



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

Respuesta: 0

Implantación: Si bien no se han financiado estudios o informes de las características señaladas, el Banco ha comunicado a través de diversos canales -web corporativa, intranet, extractos bancarios a clientes...- su comportamiento en materia medioambiental y su contribución a la protección del medio ambiente financiando infraestructuras de energías renovables, nacional e internacionalmente. Durante 2009 se ha participado financieramente en 234 plantas y 50 proyectos con beneficio medioambiental y con un importe de más de 190 millones de euros. También Banco Popular Portugal ha



financiado en el ejercicio anterior, a través de la línea "Solução Energia Renovaveis", 161 instalaciones sostenibles realizadas por PYMEs y particulares.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)

Respuesta: 0

Implantación: Este dato no está disponible.

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Uso de tecnologías como sustitución de recursos naturales <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: Para garantizar que todas las actividades se ejercen dentro del estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico y de los criterios de negocio fijados por la Dirección, el Banco ha establecido diversos sistemas internos de cumplimiento y control. Su cometido es responder a la necesidad de prevenir y mitigar los principales riesgos a los que, tanto el Grupo como sus accionistas, empleados y clientes, están expuestos. Dentro de estos sistemas internos puestos a disposición del cumplimiento normativo, destaca la labor de las oficinas de Cumplimiento Normativo, Control Operativo, Tecnologías de la Información y Seguridad Informática, Auditoría interna y Riesgo Operacional. Esta última realiza de forma interna un diagnóstico en profundidad de las áreas de mayor riesgo y elabora procedimientos para la identificación, evaluación, seguimiento y control del Riesgo Operacional del Grupo con el fin de minimizar sus repercusiones.

Objetivos: El Banco se plantea mantener y mejorar los sistemas internos de cumplimiento y control en todas sus áreas de actividad. Las recomendaciones de mejora derivan del trabajo de análisis preventivo llevado a cabo, entre otros, por Servicios Jurídicos, Oficina de Riesgo Operacional, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Banco Popular colabora activamente en el cumplimiento de medidas preventivas del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como aquellas que puedan implicar corrupción o extorsión de algún tipo. Todos los empleados deben contribuir a la detección de conductas sospechosas, comunicando al personal directivo cualquier circunstancia que pueda ser de interés. El Informe Anual y el Informe de Gobierno Corporativo recogen con detalle las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo. Entre estas medidas destacan la implantación de herramientas para responder a las exigencias derivadas de la implantación de Basilea II, el incremento de la actividad de Auditoría Interna y el establecimiento de medidas para prevenir el fraude. De manera



específica, la Oficina de Prevención del Blanqueo de Capitales trabaja con las autoridades competentes, analiza y comunica las operaciones que pudieran presentar indicios de su relación con dichas actividades. Se ocupa también de la difusión interna de las medidas contra el blanqueo.

Objetivos: El Banco se plantea de manera permanente mantener, y mejorar en los casos en los esto sea posible, los sistemas internos de cumplimiento y control en todas sus áreas de actividad.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

Respuesta: SI

Implantación: El Banco contempla en su Libro de Estilo, documento que está publicado en la web corporativa y se utiliza como código de conducta interno, el tratamiento que tienen que tener los regalos, invitaciones y gastos empresariales. Así, en lo que respecta a este tipo de gastos, el Banco no apoya su realización porque entiende que pone al receptor del regalo o la invitación en una situación de compromiso que nada tiene que ver con la profesionalidad que debe imperar en todas las relaciones del Banco.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala. (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: Como hemos apuntado anteriormente, el Informe Anual y el Informe de Gobierno Corporativo recogen con detalle las políticas y procedimientos establecidos por el Grupo para el seguimiento y control del riesgo. Entre estas medidas destacan en 2009 el incremento de la actividad de Auditoría Interna: el 34,35% del total de sucursales y el 12,68% del total de sociedades han sido auditadas.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: De cara a la información dirigida a clientes y empleados, el Banco publica en la web corporativa el Libro de Estilo del Grupo donde establece claramente el código de conducta de la Entidad. El libro es de aplicación a todas las entidades del Grupo y vincula a todos los empleados. Esta información, en tanto que pública y accesible vía Internet, puede considerarse dirigida también a Accionistas, Sindicatos, Gobiernos, Administraciones públicas y, en resumen, sociedad en su conjunto. Por otro lado, todos los proveedores del Grupo firman el Código de Conducta de Proveedores, documento que hace especial hincapié en todo lo relativo a la vulneración de los principios establecidos en el Pacto Mundial donde el principio de lucha contra la corrupción está incluido.



¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: La Acción Social del Banco Popular sigue, como el resto de la actividad de la Entidad, escrupulosamente la normativa vigente. Las fórmulas de cooperación e inversión social que el Banco ha puesto en práctica participan de su propio estilo e incorporan los valores de transparencia, discreción y responsabilidad que definen la visión de su negocio y marcan la relación con sus clientes. La Acción Social del Banco se canaliza a través de Fundaciones especializadas y con total separación de la actividad bancaria. La experiencia de esta forma de proceder es muy positiva y ha permitido acometer un gran número de proyectos con un muy elevado grado de eficiencia.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todos los empleados del Banco están sujetos a la observancia y cumplimientos del Libro de Estilo. El Banco cuenta además con diferentes oficinas, sistemas e instrumentos de control que vigilan que las actuaciones se realicen en el más estricto cumplimiento de la legalidad nacional e internacional sobre la materia.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes		R.:Comunicación y control preventivo O.:Mantener altos niveles de exigencia en cumplimiento de la normativa vigente.	R.:Control preventivo O.: -	
Empleados		R.:Formación y control preventivo O.:Profundizar la formación en estas cuestiones.	R.:Control preventivo O.: -	
Accionistas		R.:Comunicación de buenas prácticas O.:Informar sobre los mecanismos de acción puestos en marcha.	R.:Control preventivo O.: -	
Proveedores		R.:Seguimiento de código de conducta O.:Elaborar un mapa de riesgos de la cadena de suministros.	R.:Restricción O.: -	
Sociedad		R.:Comunicación de los estándares de actuación O.:Comunicar la labor preventiva que lleva a cabo el Banco.	R.:Restricción O.: -	
Sindicatos		R.:Comunicación de buenas prácticas O.:Promover acciones de colaboración entre sindicatos y empresa.	R.:Colaboración y comunicación O.: -	
Varios grupos de interés	R.:Control preventivo O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo