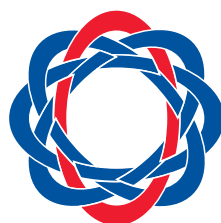


# Resolución sobre la Responsabilidad Empresarial

Bruselas, mayo de 2008



WSBI



ESBG

# Resolución sobre la Responsabilidad Empresarial

## Preámbulo

Las entidades europeas miembros de WSBI-ESBG comparten una larga experiencia en actividades bancarias socialmente responsables. Aunque las estructuras organizativas varíen en cada país, comparten valores importantes en sus políticas empresariales que se caracterizan de la forma siguiente:

- **Minoristas:** activos en la provisión de servicios financieros minoristas para clientes individuales, familias, pequeñas y medianas empresas (PYMES) y administraciones locales
- **Regionales:** una amplia red de distribución descentralizada tanto a nivel local como regional
- **Responsables:** un enfoque empresarial socialmente responsable que contribuye al desarrollo de la sociedad

Los miembros de WSBI-ESBG comparten un fuerte compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social corporativa (RSC) como parte integral de sus estrategias de negocio. **De esta manera, WSBI-ESBG recomienda los siguientes principios responsables:**

## Relación transparente y justa con los clientes

Para construir y mantener una relación a largo plazo de confianza con los clientes, los miembros de WSBI-ESBG:

- Proporcionan información clara y honesta sobre servicios y productos y sobre otros términos y condiciones de uso
- Fomentan la responsabilidad y garantizan la visibilidad de la información sobre los productos y servicios, tanto en las sucursales como en los sitios Internet
- Proporcionan asesoramiento de acuerdo con las necesidades del cliente y promueven productos y servicios adaptados a su situación personal y perfil de riesgo
- Estudian cuidadosamente todas las situaciones de dificultad financiera
- Informan y se comunican con sus clientes y los atienden de forma rápida y eficiente

## Promoción de la accesibilidad y de la inclusión financiera

En calidad de entidades financieras al servicio de todos los segmentos de la sociedad, los miembros de WSBI-ESBG:

- Están al servicio de todos los segmentos de la población, sin discriminación por edad, género u origen étnico, y garantizan el desarrollo de la inclusión financiera en la sociedad
- Fomentan el ahorro y proporcionan acceso a productos y servicios financieros modernos adaptados al perfil financiero del cliente, incluyendo a los clientes con bajos ingresos o recursos limitados
- Favorecen la accesibilidad y proporcionan servicios bancarios de proximidad a través de su amplia red de oficinas por todo el país, incluyendo en las zonas poco pobladas y económicamente desfavorecidas, y a través de una gama bien desarrollada de canales de acceso electrónico
- Trabajan en la adaptación de sus oficinas y canales de acceso a personas con deficiencias físicas o discapacidades

## Negocio respetuoso con el medio ambiente

Los miembros de la WSBI-ESBG reconocen que el desafío medioambiental constituye uno de los mayores riesgos colectivos jamás experimentado a nivel mundial. Dentro de su fuerte compromiso respecto a la Responsabilidad social corporativa (RSC), WSBI-ESBG y sus miembros desean contribuir a la protección del planeta y son conscientes de la necesidad de:

- Reconocer los riesgos y oportunidades causados por las cuestiones medioambientales para sus negocios
- Evaluar el impacto de sus negocios sobre el medioambiente, tanto el impacto directo originado por sus propias operaciones como el indirecto originado por los clientes y proveedores
- Prestar atención al impacto de los negocios sobre el cambio climático y el calentamiento global y evaluar el impacto del cambio climático y del calentamiento global sobre los negocios
- Integrar una dimensión medioambiental en sus ofertas bancarias, operaciones y procesos así como en sus relaciones con los proveedores, cuando sea apropiado hacerlo
- Promocionar productos y servicios que respeten criterios sociales, medioambientales y de desarrollo sostenible

## Actores responsables que contribuyen al desarrollo de la comunidad

Forma parte del papel y de la identidad de los miembros de WSBI-ESBG:

- Vincular sus objetivos empresariales y sus éxitos a las necesidades de las comunidades locales y sociedad en las que operan, a través de su base de clientes y más allá
- Proporcionar servicios financieros a través del país y contribuir al desarrollo social y económico en todas las regiones en las que operan
- Fomentar dinamismo económico local a través de la financiación de proyectos de desarrollo económico, incluyendo pequeños y micro proyectos cuya finalidad consiste en crear empleos y reducir la exclusión social
- Fortalecer el sentido cívico local y contribuir al bienestar social a través de donaciones y programas de cooperación comunitarios relacionados con cultura, investigación y desarrollo, educación, bienestar social y conservación del patrimonio natural e histórico

## Empleadores responsables

En calidad de empleadores responsables y conforme a su filosofía, los miembros de WSBI-ESBG:

- Promueven la igualdad de oportunidades de empleo sin discriminación de ningún tipo
- Ofrecen trabajos de alta calidad y buenas condiciones de trabajo para sus empleados en todas las regiones en las que operan
- Fomentan una cultura de empresa que impulse la identificación de la plantilla con la empresa y un fuerte enfoque que subraya el papel responsable de las cajas de ahorros en sus regiones
- Se esfuerzan por ofrecer a sus empleados la oportunidad de conseguir un buen equilibrio entre la vida profesional y personal
- Fomentan oportunidades de formaciones y aprendizaje a lo largo de la vida para apoyar la evolución y el desarrollo profesional
- Trabajan por llevar a cabo una política responsable de primas de traslado y de indemnización en caso de reorganización o de reestructuración

## Comunicación

La transparencia es la clave. La comunicación de actividades y de las políticas desempeña un papel esencial en la responsabilidad empresarial. Por consiguiente, WSBI-ESBG va a:

- Publicar la Resolución y la lista de entidades adheridas
- Invitar a las entidades adheridas a comunicar públicamente sobre la implementación de los principios de esta Resolución
- Recopilar ejemplos que muestren la implementación de la Resolución por parte de los suscriptores y difundirlos públicamente a nivel europeo. Esta información se actualizará con regularidad.

## WSBI-ESBG - La voz global de las cajas de ahorros y los bancos minoristas

El **WSBI** (Instituto Mundial de Cajas de Ahorros) es una de las mayores asociaciones bancarias internacionales del mundo y el único representante mundial de las cajas de ahorros y los bancos minoristas. El Instituto se constituyó en el año 1924 con el objeto de representar a las cajas de ahorros, a los bancos minoristas y a sus asociaciones respectivas de 90 países de todo el mundo (Asia – Pacífico, América, África y Europa, en este último caso a través de la ESBG, la Agrupación Europea de Cajas de Ahorros). El WSBI colabora estrechamente con instituciones financieras internacionales y con entidades de beneficencia, y promueve el acceso a los servicios financieros en todo el mundo, tanto en regiones desarrolladas como en desarrollo. A principios de 2009, la cifra de activos de las instituciones miembros era superior a 9,000 billones de euros y prestaban sus servicios a través de más de 160.000 sucursales y establecimientos.

La **ESBG** (Agrupación Europea de Cajas de Ahorros) es una asociación bancaria internacional que constituye una de las mayores redes bancarias minoristas europeas, ya que supone alrededor de la tercera parte del mercado bancario minorista en Europa, con una cifra de activos totales de 6,000 billones de euros a 1 de enero de 2009. La Agrupación representa los intereses de sus miembros frente a las instituciones de la Unión Europea, además de generar, promover y gestionar proyectos bancarios internacionales de alta calidad.

Las **instituciones miembros del WSBI y de la ESBG** son por lo común cajas de ahorros y bancos minoristas o sus asociaciones respectivas. En muchos casos, están organizadas a través de redes descentralizadas y prestan sus servicios en toda la región a la que pertenecen. Las entidades bancarias afiliadas al WSBI y a la ESBG han reinvertido de modo responsable en sus regiones durante muchos años y constituyen un punto de referencia único en cuanto a las actividades de responsabilidad social de las empresas en toda Europa y en el mundo.



WSBI - ESBG

World Savings Banks Institute aisbl - European Savings Banks Group aisbl

Rue Marie-Thérèse, 11 ■ B-1000 Brussels ■ Tel: +32 2 211 11 11 ■ Fax: +32 2 211 11 99

info@savings-banks.com ■ www.savings-banks.com