

Banca minorista y desigualdad económica

Marco para entender el impacto de la banca minorista en la desigualdad económica

Lennart van Loenen



El informe

Este informe ha sido encargado por Oxfam Intermón y ayuda a entender cómo la banca minorista puede reducir desigualdades económicas a nivel micro.

Profundo

A través del trabajo de asesoramiento y de investigaciones en profundidad, Profundo pretende hacer una contribución práctica a un mundo sostenible y a la justicia social. La calidad es lo primero, apuntando a satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Temáticamente, nos centramos en las cadenas de productos básicos, el sector financiero y la responsabilidad social corporativa. Para saber más sobre Profundo, visite www.profundo.nl.

Autoría

Este informe fue investigado y elaborado por Lennart van Loenen, con la colaboración de Juliette Laplane y Jan Willem van Gelder. Para citar correctamente este document, utilice: van Loenen, L. (2021, May), *Retail banks and economic inequality: A framework for understanding retail banks' impacts on economic inequality*, Amsterdam, The Netherlands: Profundo.

Fotografía de la portada de Marquise Kamanke - Unsplash.

Aviso legal

Profundo mantiene la mayor precaución posible a la hora de recopilar información y redactar publicaciones, pero no puede garantizar que este informe sea completo. Profundo no asume ninguna responsabilidad por errores en las fuentes utilizadas ni por posibles cambios tras la fecha de publicación. El informe se publica con fines informativos y no debe interpretarse como un respaldo, representación o garantía de ningún tipo. Profundo no será responsable de cualquier daño que derive del uso de esta publicación.

Contenido

Introducción: Banca minorista y desigualdad económica	3
Capítulo 1 Particulares y PYMES	4
1.1 Inclusión financiera	4
1.1.1 Cuál es el problema.....	4
1.1.2 Qué puede hacer la banca minorista	6
1.2 Protección del consumidor.....	7
1.2.1 Cuál es el problema.....	7
1.2.2 Qué puede hacer la banca minorista	8
1.3 Impacto social	9
1.3.1 Cuál es el reto	9
1.3.2 Qué puede hacer la banca minorista	9
Capítulo 2 Personal en plantilla	10
2.1 Derechos laborales fundamentales	10
2.1.1 Por qué son importantes los derechos laborales	10
2.1.2 Qué puede hacer la banca minorista	10
2.2 Política retributiva	11
2.3 Desigualdades sociales existentes.....	12
2.3.1 Cuál es el problema.....	12
2.3.2 Qué puede hacer la banca minorista	12
Capítulo 3 Gobiernos	14
3.1 Pago de impuestos	14
3.2 Cabildeo transparente.....	15
3.3 Apoyo a las políticas gubernamentales de reducción de la desigualdad	15
Capítulo 4 Conclusiones	16

Introducción: banca minorista y desigualdad económica

La desigualdad económica, es decir, la distribución desigual de la renta entre la población de una comunidad, es uno de los mayores retos de las sociedades actuales. Las investigaciones sobre las causas y determinantes de las desigualdades económicas se han centrado habitualmente en factores a nivel macro. Por el contrario, se ha prestado poca atención a tratar de averiguar hasta qué punto las desigualdades económicas se crean o agravan en el nivel micro, sobre todo en el ámbito de empresas concretas.

Este informe pretende abordar este vacío focalizándose en el papel que un grupo de compañías – la banca minorista europea– desempeña en torno a la desigualdad económica en el nivel micro y qué pasos podría dar la banca minorista a nivel individual para reducir desigualdades. El objetivo de este informe no consiste en recopilar una lista exhaustiva de acciones que los bancos podrían implementar para reducir las desigualdades de una sociedad, sino entender qué palancas pueden accionar para hacerlo. Esto se consigue analizando cómo las actividades bancarias pueden tener efectos en la desigualdad económica mediante diferentes actores clave e identificando prácticas bancarias para abordar y reducir tales desigualdades.

Siendo la desigualdad económica un asunto complejo y amplio, el alcance de esta investigación queda limitado por tres condicionantes. En primer lugar, el informe se centra únicamente en el nivel micro, en lo que un banco específico hace o podría hacer para influir en la desigualdad económica. Esto significa que el informe explora los productos, programas o políticas que un banco minorista podría ofrecer o implementar para reducir las desigualdades, más que detenerse en la relación estructural entre bancos y desigualdad económica en las economías modernas.

En segundo lugar, el informe solo examina la banca minorista europea: los servicios que los bancos europeos ofrecen a clientes particulares y pequeñas empresas, no a grandes compañías. Otros tipos de actividades bancarias, como la mayorista o la de inversión, tienen su propio impacto significativo en las desigualdades económicas, pero quedan fuera del alcance del presente análisis. Esto ocurre a pesar de que muchos grandes grupos bancarios en Europa operan tanto en la banca minorista como en la mayorista y, a menudo, también en la banca de inversión. Sin embargo, no era posible explorar en profundidad las relaciones de otros tipos de banca con la desigualdad económica por las limitaciones de este informe.

Pese a que la banca minorista no tiene relaciones con grandes compañías, sí las tiene con muchos otros de grupos de actores, ofreciendo importantes oportunidades para abordar las desigualdades económicas. Dentro de este amplio campo de relaciones, este informe explora cómo la banca minorista puede influir en las desigualdades económicas mediante sus relaciones con los siguientes grupos de actores:

- clientes particulares y PYMES,
- personal, y
- gobiernos y organismos reguladores.

Otros actores potencialmente relevantes, como accionistas, proveedores y grupos de la sociedad civil, quedan fuera del alcance de este informe.

El informe se estructura de la siguiente manera. El capítulo 1 examina cómo la banca minorista puede influir en las desigualdades económicas mediante sus relaciones con las y los clientes particulares y las PYMES. El capítulo 2 analiza cómo la banca minorista puede influir en las desigualdades económica mediante sus relaciones con su personal contratado. El efecto de los bancos sobre las desigualdades económicas mediante sus relaciones con los gobiernos y reguladores se comenta en el capítulo 3. El capítulo 4 resume las conclusiones clave y ofrece sugerencias de políticas y acciones que la banca minorista podría considerar para reducir las desigualdades económicas.

1

Particulares y PYMES

La banca minorista actúa como intermediaria en el sistema económico. A través de sus cuentas de pago y de ahorros, ofrecen a los hogares y a las PYMES oportunidades para usar servicios de pago eficientes e incrementar su estabilidad financiera. A su vez, la banca minorista ofrece el dinero depositado en estas cuentas en forma de créditos a –los mismos u otros– hogares y PYMES, brindando oportunidades para mejorar sus medios de vida y promover el desarrollo económico. Estas dos vertientes de su papel de intermediaria tienen consecuencias para las desigualdades económicas en tres áreas relacionadas que se analizan en este capítulo: inclusión financiera, protección del consumidor/a e impacto social.

1.1 Inclusión financiera

1.1.1 Cuál es el problema

La inclusión financiera consiste en garantizar de que cada persona tenga acceso a servicios de pago y otros servicios financieros que les pueden aportar beneficios importantes:

- el acceso a servicios de pago eficientes y seguros facilita la recepción de ingresos y la realización de pagos, aumenta la seguridad personal y mejora la participación de todas las personas y hogares en la sociedad;
- el acceso al crédito proporciona a los hogares los medios para asegurar la vivienda, invertir en la educación y habilidades de sus hijos e hijas, conseguir préstamos para la asistencia sanitaria o medicación, salvar las fluctuaciones en la generación de ingresos y gastos, y crear y expandir negocios;
- el acceso a cuentas de ahorro permite a los hogares asegurar la estabilidad a largo plazo de su situación financiera, ya que protegen sus pertenencias de robos o incendios, y les permite crear una reserva para futuros gastos o inversiones; y
- el acceso a productos de inversión y seguros personalizados puede ayudar a las personas a gestionar su estabilidad financiera a largo plazo y a protegerse contra los costes económicos de las lesiones o daños.

Globalmente, el acceso a los servicios financieros se distribuye de manera muy desigual, a pesar del significativo aumento del número de personas con acceso a cuentas bancarias en la década anterior. Según las cifras más recientes de la base de datos Global Findez, 1.700 millones de personas –o el 31 por ciento de todas las personas adultas del mundo– todavía no tenían acceso a servicios financieros básicos en 2017¹.

Pese a que el nivel de inclusión financiera en Europa es generalmente mayor que en otras partes del mundo, siguen existiendo diferencias notables en la inclusión financiera entre diferentes grupos y regiones. Por ejemplo, el número de personas con acceso a una cuenta de pago en Europa es típicamente inferior entre las personas que solo cuentan con educación primaria, las desempleadas, las personas mayores y las que viven en de áreas rurales². Más allá del acceso básico a una cuenta de pago, la exclusión financiera de ciertos grupos vulnerables, como las personas sin ingresos regulares o desempleadas, es también un problema para otros tipos de productos financieros, como préstamos para los que se requiere un aval.

Hay también un sesgo de género significativo en el acceso al crédito, lo que podría reforzar las desigualdades económicas de género existentes. Por ejemplo, los datos de España sugieren que las emprendedoras son menos propensas a solicitar un crédito bancario y que las que lo hacen tienen una probabilidad menor de obtenerlo en su año de fundación³.

Las empresas micro, pequeñas y medianas (MIPYMES), que normalmente funcionan como motores del crecimiento económico, del empleo y de la innovación en las economías, también se enfrentan a constantes dificultades a la hora de acceder a la financiación. Esto es especialmente cierto en la Unión Europea, donde las PYMES dependen desproporcionadamente de la financiación bancaria para cubrir sus necesidades financieras. El Small Business Finance Outlook 2020 del Fondo Europeo de Inversiones (FEI) confirma que casi una de cada tres PYMES declara sufrir graves dificultades en el acceso al crédito, mucho más que las grandes empresas. En Europa, esta cifra varía entre el 43 por ciento de Grecia y menos del 20 por ciento de Finlandia⁴. Las PYMES tienen más dificultades en el acceso a la financiación que las empresas más grandes y, además, sufren condiciones menos favorables, como tipos de interés más altos, plazos de amortización o el avales exigidos⁵.

Otros obstáculos frecuentes que impiden el acceso a financiación⁶ incluyen:

- los bancos pueden orientar sus servicios hacia los grupos más acomodados, ya que los grupos marginales y con menores ingresos se perciben como más arriesgados;
- los bancos suelen tener sucursales solo en las grandes ciudades y muy pocas en las zonas rurales, impidiendo a las poblaciones rurales un acceso efectivo a la financiación;
- los bancos pueden ofrecer únicamente servicios digitales y exigir que las transacciones se realicen en línea, excluyendo a las personas mayores y a personas en áreas con poca accesibilidad a Internet;
- los bancos pueden ofrecer servicios solo en idioma oficial o dominante de un país, y no en los idiomas de las poblaciones migrantes o en las lenguas locales;
- los bancos pueden requerir a potenciales clientes que lean y firmen documentos importantes, excluyendo a las personas analfabetas;
- los bancos pueden exigir altas comisiones, garantías o requisitos de saldo mínimo por sus servicios, excluyendo el acceso a los grupos de menores ingresos o marginales; y
- los bancos podrían tener requisitos más estrictos para ciertos grupos, basándose en la geografía, etnia u otros rasgos demográficos, discriminando a las minorías.

Además, conviene destacar que la inclusión financiera va más allá del mero acceso a los productos y servicios financieros. Aunque la gente tenga acceso a los productos financieros básicos, la calidad de estos puede distribuirse desigualmente. La calidad y tipo de servicios disponibles puede, por ejemplo, variar notablemente según factores geográficos, pues muchos bancos no abren oficinas en zonas rurales o pueblos pequeños, o solo ofrecen una gama limitada de productos financieros en estas zonas. Asimismo, la calidad de los servicios financieros puede verse afectada por desigualdades sociales existentes, así como por prejuicios explícitos e implícitos de los empleados bancarios, o por discriminación directa a los clientes.

1.1.2 Qué puede hacer la banca minorista

Como el acceso a servicios financieros es un motor importante de la estabilidad económica personal, la exclusión financiera constante de grupos que ya son económicamente vulnerables puede reforzar las desigualdades económicas existentes. Garantizar un acceso equitativo y universal a estos productos para todas las personas es una forma en que la banca minorista puede contribuir a la reducción de las desigualdades económicas. La banca minorista que pretenda promover la igualdad económica mediante la mejora de la inclusión financiera puede hacerlo, en primer lugar, eliminando las barreras de acceso a la financiación de sus operaciones y, en segundo lugar, adoptando medidas para expandir los servicios financieros a las poblaciones vulnerables y a las personas que están estructuralmente excluidas del acceso a la financiación. Algunas medidas que los bancos pueden tomar son⁷:

- garantizar que toda la clientela potencial reciba el mismo trato y que no se produzcan diferencias basadas en la geografía, la etnia u otros rasgos demográficos;
- aplicar una política estricta de no discriminación del personal hacia las y los clientes y formar a la plantilla del banco para que presten un servicio equitativo a todos los clientes y clientas;
- garantizar que las características y condiciones de los servicios básicos del banco satisfacen las necesidades de los grupos de clientes vulnerables, como las personas mayores, desempleadas, inmigrantes, los padres y madres solteros/as, o las personas con diversidad funcional;
- desarrollar servicios específicos para promover la inclusión financiera de mujeres, grupos marginalizados y de menores ingresos, y MIPYMES, incluidos microcréditos y cursos de formación para emprendedores y emprendedoras;
- garantizar que se proporcione información justa, completa y fácilmente comprensible sobre los servicios del banco mediante diferentes canales (*online* y *offline*) a (potenciales) clientes;
- abrir sucursales y encontrar otras formas (intermediarios) para proveer servicios financieros tanto en zonas rurales como en ciudades;
- ayudar a las y los clientes (de avanzada edad) en la transición a la banca digital, ofreciendo formación y asegurándose de que las personas sin acceso a Internet puedan acceder a los servicios financieros básicos, por ejemplo, haciendo que asistentes ambulantes visiten ciertas zonas (rurales) periódicamente;
- ofrecer productos y servicios en todos los idiomas de las regiones en las que el banco opera, así como en los idiomas de la población inmigrante;
- reducir o eliminar las barreras financieras a los productos de la banca minorista, por ejemplo, ofreciendo cuentas bancarias de bajo coste sin saldos mínimos o micropréstamos con pocos o ningún requisito de garantía, para que las personas que realmente necesitan un crédito financiero puedan tener acceso a él; y
- emprender iniciativas para mejorar los conocimientos financieros de las y los clientes, sobre todo de las personas financieramente excluidas, vulnerables o con limitaciones.

Varios bancos que operan en Francia son ejemplos de buenas prácticas en el campo de la inclusión financiera:

- Banque Postale ha adoptado una política de responsabilidad social corporativa dedicada a ofrecer productos responsables a las y los clientes, y ha desarrollado productos de microcrédito para clientes y emprendedores en situación de exclusión financiera en toda Francia⁸. Banque Postale también recibió la mayor puntuación en una evaluación de 2019 de la agencia de calificación VigeoEiris sobre las acciones de la banca minorista para promover la inclusión financiera.
- Caisse d'Épargne, parte del grupo BPCE, trabaja con la organización de microcrédito Crea-Sol desde 2005⁹.
- La división de banca minorista de Crédit Mutuel es un antiguo socio de Adie, la primera organización microfinanciera de Europa Occidental

1.2 Protección del consumidor

1.2.1 Cuál es el problema

La protección del consumidor y consumidora consiste en asegurarse de que los servicios y productos financieros no perjudiquen a las y los clientes, sobre todo para las personas financieramente vulnerables. La banca minorista puede tener un impacto positivo en la desigualdad económica incluyendo a más personas en el sistema financiero, pero solo si los clientes están adecuadamente informados y protegidos contra potenciales peligros. Dada la inherente complejidad y los riesgos asociados a los servicios y productos financieros, la inclusión financiera de personas previamente excluidas y vulnerables podría agravar las desigualdades económicas.

Actualmente, en la Unión Europea, casi una de cada 10 personas se retrasa en el pago del alquiler o la hipoteca, las facturas de los servicios, o las compras a plazos. Si consideramos los hogares monoparentales con hijos a cargo, las cifras son mucho más elevadas –una de cada cinco personas. Si bien estas cifras han disminuido en los últimos años, en línea con la recuperación económica general, todavía muchas personas en Europa se enfrentan a una gran carga intentando llegar a fin de mes. En todos los países miembros de la Unión Europea, el peso de la deuda como porcentaje de los ingresos es mayor entre las personas de escasos recursos¹⁰.

Los servicios y productos financieros son de por sí complejos. Así, su capacidad para producir resultados beneficiosos para los clientes depende de la capacidad de los clientes para entender el impacto de estos productos en su situación económica y tomar decisiones bien informadas sobre sus finanzas. Esto, a su vez, depende de dos factores principales: la transparencia bancaria sobre las comisiones y los riesgos asociados al producto financiero, y el nivel de alfabetización financiera del cliente.

La banca minorista puede tener un papel directo en la mejora de ambos factores. En línea con los principales estándares internacionales, como los Principios de Alto Nivel sobre Protección al Consumidor Financiero del G20, las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, los bancos pueden comprometerse a informar de manera transparente y clara sobre los aspectos relevantes de sus servicios y productos financieros, incluidos los riesgos asociados, las condiciones de los productos y los derechos y obligaciones del cliente¹¹.

Además, los bancos pueden iniciar o unirse a programas de mejora de los conocimientos financieros de sus clientes. Esto último es especialmente relevante para las y los clientes que se han incorporado recientemente al sistema financiero. Promover la educación y la concienciación financiera es también uno de los diez principios de los Principios de Alto Nivel del G20 sobre Protección al Consumidor Financiero.

El aumento del acceso al crédito sin las debidas garantías de protección al consumidor, transparencia y suficientes conocimientos financieros de los clientes aumenta el riesgo de que los clientes se endeuden en exceso. Esto puede tener repercusiones negativas para la desigualdad económica, pues las personas más pobres y marginalizadas corren más riesgo de caer en esta práctica. Por ello, aparte de ser transparentes y promover la alfabetización financiera de sus clientes, los bancos que deseen reducir su impacto negativo en la desigualdad económica deben tomar medidas para evitar y resolver el sobreendeudamiento.

Ya en 2013, un informe histórico sobre préstamos responsables de Consumers International subrayó dos principios fundamentales sobre el sobreendeudamiento¹²:

- Los prestamistas deben evaluar adecuadamente la capacidad de reembolso de los prestatarios y
- la resolución de la deuda debe estar disponible para los consumidores que se han endeudado en exceso.

Los Principios de Alto Nivel del G20 sobre Protección al Consumidor Financiero afirman igualmente que los proveedores de servicios financieros deben tener como objetivo el mejor interés de sus clientes y deben evaluar las capacidades financieras relacionadas, situación y necesidades de sus clientes antes de aceptar proveerles un producto, asesoramiento o servicio¹³. Igualmente, el Centro para la Inclusión Financiera ha definido la prevención del sobreendeudamiento como uno de sus Principios Básicos de Protección del Cliente y afirma que los proveedores deben «tener el debido cuidado en todas las fases del proceso de crédito para determinar que los clientes tienen capacidad de devolver el dinero sin sobreendeudarse. Además, los proveedores implementarán y supervisarán sistemas internos que ayuden a prevenir el sobreendeudamiento y promoverán la mejora de la gestión del riesgo crediticio a nivel de mercado (como el intercambio de información crediticia)»¹⁴. La pandemia de la COVID-19, que ha puesto a muchas personas bajo una importante presión financiera ¹⁵, ha hecho que sea aún más relevante prestar una atención adecuada al sobreendeudamiento.

1.2.2 Qué puede hacer la banca minorista

Basándose en los principios y directrices antes mencionados, la banca minorista que quiera limitar su impacto negativo en la desigualdad económica puede tomar las siguientes medidas¹⁶:

- Garantizar que se proporcione información justa, completa y fácilmente entendible sobre los servicios bancarios y sus riesgos, a través de diferentes canales (*online* y *offline*) a clientes (potenciales).
- Formar al personal del banco para que se comporten de forma responsable con los clientes, comunicando de forma justa y exhaustiva las características de los productos y servicios.
- No incentivar al personal del banco (mediante bonificaciones u otros incentivos) a vender el mayor número de productos financieros posible y poner límites claros a las cantidades de los préstamos que se pueden ofrecer a los clientes, basados en su solvencia actual y futura, y en los límites de préstamo-valor de sus viviendas.
- Prevenir el sobreendeudamiento de los clientes asegurándose de que entienden los riesgos e implicaciones de los productos financieros que contratan y teniendo en cuenta su capacidad de reembolso de los préstamos.
- Ofrecer a los clientes una consulta de planificación financiera gratuita, para hablar sobre sus necesidades financieras, su capacidad de carga y los productos financieros que mejor se adapten a su situación.
- Incluir un seguro de pérdida de trabajo como elemento estándar en productos de crédito a largo plazo.
- Facilitar a los prestatarios el reembolso anticipado sin penalizaciones.
- Proporcionar procesos justos y flexibles de reestructuración de la deuda para clientes que se hayan sobreendeudado, para evitar que las personas financieramente vulnerables tengan más problemas. Esto implica evitar cláusulas de penalización y recargos de intereses por cuotas sin pagar.
- Explorar otras posibilidades para evitar desahucios y embargos de bienes esenciales, cuando los clientes tengan dificultades para pagar hipotecas y créditos personales.
- Evitar que las personas se inscriban en los registros de crédito privados y públicos cuando dejen de pagar una cuota y no excluir categóricamente a las personas inscritas en dichos registros de todos los nuevos servicios financieros.
- Proporcionar alivio financiero a las y los clientes minoristas afectados negativamente por la pandemia de COVID-19.

1.3 Impacto social

1.3.1 Cuál es el reto

Como intermediarios del sistema monetario, los bancos ocupan una posición central en la economía. Al conceder préstamos a particulares y empresas, pueden dirigir el capital a actividades económicas que pueden tener un impacto social al fomentar la igualdad económica. La banca minorista no financia a grandes compañías, proyectos y Gobiernos, sino que suele ocuparse de proporcionar préstamos a PYMES. Las PYMES son clave para la economía europea, pues 99 de cada 100 empresas son PYMES, 2 de cada 3 personas contratadas trabajan en PYMES y 58 céntimos de cada euro de valor añadido lo generan las PYMES¹⁷.

Hay dos vías principales en la financiación de las PYMES mediante las cuales la banca minorista puede influir en la (des)igualdad económica. Primero, pueden elegir centrarse en financiar a PYMES que contribuyan a la equidad económica, ofreciendo trabajo e ingresos en regiones con un alto nivel de desempleo o a colectivos vulnerables específicos del mercado laboral, como personas con diversidad funcional, mayores o refugiadas. Este es uno de los principales objetivos de los bancos más pequeños que se han unido en la Alianza Global para una Banca con Valores. Esta organización quiere «ampliar y reforzar la práctica de la banca basada en valores y liderar el camino hacia un sistema financiero que promueva la equidad social, responda a la urgencia planetaria y ofrezca prosperidad y bienestar verdaderos y duraderos a todo el mundo»¹⁸.

En segundo lugar, las políticas de préstamo de los bancos tienen la posibilidad de promover prácticas empresariales que ayuden a disminuir la desigualdad, si exigen y apoyan a las PYMES para que implementen políticas en igualdad de género, impacto social positivo, buenas condiciones laborales en la empresa y sus cadenas de suministro, brechas salariales razonables y prácticas fiscales responsables. De este modo, el poder financiero y los conocimientos de los bancos pueden usarse eficazmente para mejorar la contribución de las PYMES a la equidad económica. Las coaliciones de finanzas justas en varios países del mundo, usando la metodología de la Guía Internacional de Finanzas Justas¹⁹, identifican y evalúan si los bancos cuentan con este tipo de criterios en sus políticas de préstamos responsables.

1.3.2 Qué puede hacer la banca minorista

La banca minorista que desee promover la equidad económica en sus relaciones crediticias con las PYMES, pueden adoptar las siguientes medidas:

- centrarse en ofrecer créditos a las PYMES que tengan un impacto social y contribuyan a reducir la desigualdad económica, ofreciendo trabajo e ingresos en regiones con un alto nivel de desempleo o a grupos específicos vulnerables en el mercado laboral, como personas discapacitadas, mayores o refugiadas, y
- desarrollar e implementar políticas de préstamo que busquen promover prácticas empresariales que ayuden a disminuir la desigualdad, exigiendo a las PYMES y apoyándolas para que implementen políticas sobre igualdad de género, impacto social positivo, buenas condiciones laborales en la empresa y sus cadenas de suministro, brechas salariales razonables y prácticas fiscales responsables.

2

Personal en plantilla

La manera en que se recompensa al personal por su trabajo es una forma clave en que las empresas, bancos incluidos, pueden influir en las desigualdades económicas. La desigualdad económica entre la plantilla se ve particularmente influida por la forma en que los bancos tratan los derechos laborales fundamentales (sección 2.1), sus prácticas retributivas (sección 2.2) y otras dinámicas sociales que pueden reforzar o exacerbar las desigualdades existentes, sobre todo en relación al género y la diversidad (sección 2.3). El modo en que la banca minorista puede abordar estos asuntos se analiza en la sección 2.4).

2.1 Derechos laborales fundamentales

2.1.1 Por qué son importantes los derechos laborales

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido cuatro derechos laborales fundamentales como parte de su Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo²⁰:

- libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva,
- eliminación de todas las formas de trabajo obligatorio y forzoso,
- abolición del trabajo infantil y
- eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

A pesar de que estos derechos laborales fundamentales se han incluido en la legislación nacional de casi todos los países, esto no significa que siempre se apliquen efectivamente –sobre todo en los países empobrecidos. Una protección deficiente de estos derechos puede crear o reforzar desigualdades económicas, pues el personal con menos recursos correrá más riesgo de sufrir abusos laborales. Además, respetando la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la plantilla tendrá más influencia para negociar con el banco sus salarios y condiciones de trabajo. Esto puede ser un factor importante para conseguir una mayor igualdad económica entre el personal.

2.1.2 Qué puede hacer la banca minorista

Los bancos pueden, por tanto, desempeñar un papel muy importante en la mitigación de las desigualdades económicas entre sus empleados y empleadas mediante la adopción de políticas internas ambiciosas en materia de derechos laborales que se ajusten, como mínimo, a los estándares fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y manteniendo buenas relaciones y diálogo social abierto entre la dirección del banco y los representantes de la plantilla²¹. Esto se aplica tanto a la banca minorista nacional más pequeña que trabaja en un solo país como a los grandes bancos multinacionales que puedan operar en muchos países y jurisdicciones al mismo tiempo.

2.2 Política retributiva

En sus prácticas remunerativas, los bancos influyen en la desigualdad económica, principalmente mediante las diferencias entre el personal mejor pagado y el peor pagado. Las grandes diferencias en la remuneración de la plantilla no solo aumentan la desigualdad económica, sino que también pueden dañar el funcionamiento adecuado de una organización. Según Peter Drucker, uno de los fundadores de la teoría moderna de la gestión, las empresas no deberían superar una relación entre la remuneración de los cargos ejecutivos y la de una trabajadora o trabajador medio en más de 20:1, o corren el riesgo de dañar la dinámica interna de la empresa²². Un banco puede abordar las desigualdades controlando el ratio entre el salario fijo más alto y el medio, y comprometiéndose a mantener una diferencia máxima razonable entre ambos, por ejemplo aplicando el Principio Drucker de 20:1. Además, un banco que quiera limitar las desigualdades económicas entre su personal debería informar sobre la relación entre las y los empleados mejor y peor pagados en su informe anual.

Las grandes desigualdades entre los ingresos del personal bancario son a menudo también el resultado de la remuneración variable, como las bonificaciones y las opciones sobre acciones. Sin una política de remuneración bien definida, la remuneración variable puede reforzar la brecha salarial entre las y los empleados con mayor y menor sueldo, y promover una asunción de riesgos excesivos. En la Unión Europea, según la Directiva de Requisitos de Capital IV la “remuneración variable” está limitada al 100 por cien de la retribución fija total o, con la aprobación de los y las accionistas, al 200 por cien de la retribución fija total²³. Esto significa que, en ciertas circunstancias, la remuneración variable para algunos empleados, empleadas o cargos ejecutivos puede ser el doble de su salario fijo.

Cabe señalar que una remuneración excesiva de algunas empleadas y empleados bancarios de alto rango no solo tiene un impacto negativo en la desigualdad económica entre el personal, sino también entre esos empleados y otras personas de la sociedad. En las últimas décadas se ha desarrollado una práctica en Europa y otros centros financieros por la cual se paga más al personal de mayor rango por hacer un trabajo similar a otros trabajadores y trabajadoras de otras empresas y mucho más que la renta media de un país. Esto no es justificable y socava la solidaridad nacional. Por esta razón, a la hora de diseñar la política retributiva, los bancos deben tener en mente no solo las desigualdades entre su personal, sino también sus efectos sobre la desigualdad económica de la sociedad en general.

Sin embargo, cuando se diseña cuidadosamente, la remuneración variable puede ser una forma útil para que la banca minorista recompense e incentive los esfuerzos e iniciativas adicionales del personal. Para evitar que la remuneración variable contribuya a las desigualdades salariales excesivas, los bancos deben asegurarse de que cuando decidan introducir políticas de remuneración variable:

- la remuneración variable se base en los resultados de toda la organización y así beneficie a todo el personal y
- la remuneración variable esté sujeta a condiciones estrictas y se limite a un máximo razonable.

Un ejemplo de un interesante mecanismo de reparto de beneficios viene del banco sueco Handelsbanken, que ha tenido un sistema de reparto de beneficios desde 1973. Cuando los beneficios en un año superan la rentabilidad media de bancos similares, un tercio de los beneficios “excedentes” se deposita en el llamado fondo de *Oktogonen*, que está controlado por la plantilla de Handelsbanken. El personal tiene derecho sobre una parte del fondo según sus años de trabajo (independientemente de su salario o cargo) y puede retirarla a los sesenta años²⁴. Dado que la mayoría de los beneficios asignados se reinvierten en acciones de Handelsbanken, el fondo *Oktogonen* se ha convertido con el tiempo en uno de los principales accionistas de la empresa, poseyendo alrededor del 10,3 por ciento del total de acciones²⁵. Así, el fondo funciona como un mecanismo de reparto de beneficios, un sistema de propiedad del personal y una provisión adicional de pensiones al mismo tiempo.

Una forma importante de conseguir resultados económicos más igualitarios para el personal es garantizando una mayor participación en la política retributiva del banco. Así pues, es crucial que los bancos permitan a su plantilla unirse libremente a los sindicatos y que los bancos se involucren abiertamente con estos últimos. Esto también queda reconocido por uno de los cuatro derechos laborales fundamentales de la OIT (véase la sección 2.1). Una buena práctica a este respecto fue BNP Paribas (Francia), que en septiembre de 2018 alcanzó un acuerdo global con UNI Global Union, la federación sindical mundial para los sectores de competencias y servicios. El acuerdo incluía compromisos ambiciosos de “permiso parental remunerado, seguro de salud y vida, la posibilidad de afiliarse a un sindicato sin miedo, vigilancia estricta contra el acoso y otros derechos clave para las 200.000 personas en plantilla del banco en 73 países”²⁶.

2.3 Desigualdades sociales existentes

2.3.1 Cuál es el problema

Los bancos operan en sociedades caracterizadas por diferentes tipos de desigualdades estructurales que se entrecruzan, como desigualdades de género, raza, etnia, religión, orientación sexual o discapacidad física. Incluso si un banco tiene una política retributiva que limite las diferencias absolutas entre los mayores y menores sueldos, se arriesga a reforzar desigualdades preexistentes si no presta suficiente atención a tales dinámicas sociales.

Las desigualdades económicas de género deben recibir especial atención en el sector bancario. Según datos de Eurostat de 2019, la brecha salarial de género en la industria de servicios financieros de la Unión Europea es la más alta de todos los sectores. En todos los países de la Unión Europea, menos Bélgica y España, la brecha salarial de género en el sector financiero es mayor que en la economía empresarial en general²⁷. Un estudio de 2019 entre 460 firmas financieras de todo el mundo reveló que solo hay un 6 por ciento de mujeres que ocupan puestos de dirección, un 20 por ciento en comités ejecutivos y un 23 por ciento en consejos de administración²⁸.

Además, algunos rasgos de la cultura organizativa y ética laboral de los bancos, que normalmente esperan que su personal trabaje muchas horas en la oficina, son también barreras para la participación de las mujeres –sobre todo las que desean criar a sus hijos e hijas. La práctica de que los empleados varones trabajen muchas horas también perpetúa el rol de la mujer como principal proveedora de cuidados.

Otros tipos de desigualdades existentes, como las relacionadas con la etnia, raza u origen cultural, son también importantes para el sector bancario. Los bancos suelen estar poblados de forma abrumadora por personal de raza blanca procedentes de familias relativamente acomodadas, especialmente en los niveles más altos de la jerarquía organizativa. Cuando los bancos no rompen activamente esta dinámica corren el riesgo de consolidar las desigualdades culturales y raciales existentes en la sociedad.

2.3.2 Qué puede hacer la banca minorista

Algunas medidas clave que los bancos pueden adoptar para mitigar tales desigualdades entre su plantilla son²⁹:

- adoptar una política de tolerancia cero a la discriminación que sea sensible a diferentes tipos de desigualdades y formas de discriminación generalizadas, incluido el género, raza, etnia, religión, orientación sexual o capacidad física;
- promover activamente la diversidad étnica, racial y cultural en la organización, como ofreciendo prácticas a personas de entornos minoritarios;
- adoptar programas de integración profesional que sean inclusivos con personas con discapacidad;

- controlar las brechas salariales entre diferentes grupos de empleados y empleadas de la empresa y otros indicadores clave de igualdad, como –en el caso de la igualdad de género– el porcentaje de contrataciones o promociones por género y el porcentaje de mujeres en las solicitudes de empleo abiertas;
- evitar que el personal –sobre todo las mujeres– sufra consecuencias negativas en sus salarios y carreras profesionales por tener hijos e hijas, por ejemplo, proporcionando permisos de paternidad generosos, horas de trabajo flexibles y amplias oportunidades de trabajar desde casa;
- promover un cambio en la cultura de la empresa que considere que las horas extra no se fomenten, sino que se eviten todo lo posible, para asegurar que todo el personal pueda contribuir a una distribución justa de los cuidados en un hogar o familia; y
- promover activamente la diversidad en la dirección y los consejos de administración, por ejemplo, estableciendo objetivos concretos y con plazos o requisitos mínimos para la inclusión de diferentes grupos en estos niveles y ofreciendo un desarrollo profesional dirigido específicamente a promover el acceso inclusivo a los puestos de mayor nivel.

En relación específicamente con las desigualdades de género, los bancos podrían avalar y aplicar los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, una iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ONU Mujeres que ofrece asesoramiento a las mujeres sobre promoción de la igualdad de género y empoderamiento de la mujer en el trabajo, el mercado y la comunidad, basándose en estándares internacionales de igualdad de género³⁰. Algunos grandes bancos europeos que ya han integrado estos principios son la antigua Bankia (España), Commerzbank (Alemania), ING (Países Bajos), y Natixis (Francia).

Shemara Wikramanayake, desde diciembre de 2018 directora general de uno de los mayores bancos australianos, Macquarie Group, pretende estimular la diversidad en la dirección bancaria: “Necesitamos la combinación más abundante posible de edades, género, orígenes culturales y raciales, diversidad de orientación sexual, antecedentes y experiencias socioeconómicas – independientemente de cualquier discapacidad. Esto permite desafiar las perspectivas del resto para tomar mejores decisiones colectivas, mejora el entendimiento de los matices regionales y sectoriales y nos aporta una mayor empatía para servir a una base de clientes y comunidades más amplia”³¹.

En cuanto a la integración activa de personas con orígenes minoritarios en la plantilla, una buena práctica interesante de los Países Bajos es ABN Amro, que trabaja junto a Wrokko, una fundación que apoya la igualdad de oportunidades laborales para jóvenes profesionales, en un programa de mentoría y prácticas para personas con orígenes biculturales³².

3

Gobiernos

Si recaudan suficientes impuestos, los Gobiernos pueden tener un papel importante en el descenso de los niveles de desigualdad económica. Los Gobiernos también determinan las regulaciones financieras que deben seguir los bancos y las políticas gubernamentales también afectan a la clientela de los bancos. Por ello, diseñar políticas fiscales responsables (sección 3.1), desarrollar un enfoque responsable del *lobby* (sección 3.2) y apoyar activamente las iniciativas gubernamentales para reducir las desigualdades (sección 3.3) son formas importantes en que los bancos pueden comprometerse con los Gobiernos para reducir las desigualdades económicas.

3.1 Pago de impuestos

Los Gobiernos tienen un gran papel en la reducción de desigualdades económicas, por ejemplo, mediante inversión pública en educación, infraestructura y salud, y programas de apoyo a los grupos con menos ingresos. Tales medidas requieren grandes gastos públicos y, para financiarlas, los gobiernos necesitan subir los impuestos de particulares y empresas. Como resultado, la evasión y fraude fiscales representan graves problemas, pues privan a los gobiernos –sobre todo en países empobrecidos– de fondos cruciales necesarios para la lucha contra la pobreza y la desigualdad³³.

Los grandes bancos, en particular, son contribuyentes potenciales importantes. En lo que respecta a sus propios pagos de impuestos, así pues, es imperativo que los bancos adopten políticas y prácticas fiscales responsables. Esto se aplica sobre todo a grandes bancos multinacionales que operan en muchas jurisdicciones fiscales diferentes y que podrían beneficiarse de las diferencias entre las leyes fiscales para evitar el pago de los impuestos que les corresponden. Un estudio reciente del Observatorio Fiscal de la UE de 36 grandes bancos europeos confirmó que registran alrededor de 20.000 millones de euros al año –el equivalente al 14 por ciento de sus beneficios totales– en paraísos fiscales. Los bancos británicos Barclays, HSBC y NatWest Group están entre los que disfrutaban de tipos impositivos más bajos³⁴.

Para la banca minorista, una buena política fiscal debería incluir tres principios básicos³⁵:

- los bancos deben comprometerse a pagar impuestos en todos los países en los que operan, en proporción a sus actividades económicas en cada país;
- los bancos no deben usar estructuras internacionales, filiales o asociadas en jurisdicciones de baja o nula tributación diseñadas para evitar pagar impuestos;
- los bancos no deben asesorar o ayudar a sus clientes en el diseño de estructuras y planes internacionales destinados a eludir impuestos, u ofrecer productos de inversión o ahorro basados en jurisdicciones de baja tributación; y
- para asegurar la transparencia en temas fiscales, los bancos deben informar país por país de sus ingresos, beneficios, pago de impuestos y plantillas a tiempo completo.

Un ejemplo de buenas prácticas es el de Triodos Bank, que ha publicado un documento de posición sobre fiscalidad, incluyendo un compromiso para “pagar su parte justa de impuestos en los países donde tiene lugar su actividad económica”, y que informa país por país de sus ingresos, beneficios, equivalentes a tiempo completo, impuestos, y activos totales³⁶.

3.2 Cabildeo transparente

Los bancos y otras instituciones financieras están a menudo involucrados en las iniciativas de incidencia y cabildeo a los Gobiernos de los países en los que operan. Las actividades de cabildeo (*lobbying*) de los bancos suelen centrarse no solo en las políticas gubernamentales que afectan directamente a los bancos, sino también en políticas que pueden afectar a sus clientes privados o corporativos. El cabildeo puede ser una forma útil de intercambiar información entre Gobiernos y sus grupos de interés, pero el cabildeo no transparente puede tener efectos muy perjudiciales en la eficacia, responsabilidad y legitimación de las políticas públicas. La excesiva influencia de algunos grupos de interés poderosos puede desviar las políticas públicas de los esfuerzos por reducir las desigualdades económicas.

Varias iniciativas nacionales e internacionales tratan ya de dar a conocer los esfuerzos e intereses de diferentes organizaciones en los procesos legislativos. Un ejemplo es la Iniciativa Europea de Transparencia, un registro voluntario que pretende informar al público europeo sobre qué grupos de interés generales o específicos participan en el proceso de toma de decisiones de las instituciones europeas y qué presupuesto tienen³⁷. Las organizaciones participantes en el registro tienen que cumplir el Código de Conducta del Registro de Transparencia³⁸. En abril de 2021, el Parlamento Europeo votó a favor de hacer el registro obligatorio para las organizaciones que quieran participar en determinadas actividades de cabildeo³⁹.

Para garantizar que sus esfuerzos de incidencia y cabildeo sean responsables y no contradigan sus compromisos sociales públicos, los bancos que quieran adoptar un enfoque de incidencia y cabildeo responsable deben al menos:

- tener un código de conducta que defina claramente los principios y reglas que guían su enfoque de presión;
- registrarse en el Registro Europeo de Transparencia; e
- informar públicamente de su participación en los procesos de toma de decisiones nacionales e internacionales, incluida su membresía en las asociaciones industriales relevantes, sus actividades de cabildeo y las donaciones a grupos de interés o partidos políticos.

Un ejemplo de buenas prácticas es la del banco francés Société Générale, que publica un memorando anual sobre sus actividades de incidencia política. El memorando abarca los principios subyacentes del enfoque de incidencia del banco, tal como se establece en su carta de incidencia responsable, el marco de gobernanza y gestión de riesgos para la incidencia, las posiciones políticas fundamentales, la pertenencia a asociaciones comerciales y sus gastos en incidencia⁴⁰.

3.3 Apoyo a las políticas gubernamentales de reducción de la desigualdad

Aparte de adoptar prácticas de presión responsables y transparentes, los bancos que quieran reducir las desigualdades económicas de la sociedad también pueden tener impacto apoyando activamente a los Gobiernos en la implementación y aceleración de políticas que pretendan reducir las desigualdades económicas. Para la banca minorista, sería especialmente relevante apoyar a los Gobiernos en el diseño de legislación y la participación en programas para reducir las desigualdades, tal y como se ha comentado en los capítulos 1 y 2, por ejemplo, apoyando la introducción de normas exhaustivas para la protección del consumidor y consumidora, participando en programas gubernamentales para potenciar la inclusión financiera de grupos desfavorecidos y apoyando la promoción de la diversidad y la inclusión, así como con prácticas remunerativas responsables, en toda la economía.

4

Conclusiones

La banca minorista, que provee servicios financieros a clientes particulares y pequeñas empresas, tiene diferentes opciones para contribuir a una sociedad más igualitaria. Esta investigación se ha centrado en qué pueden hacer los bancos en relación con tres grupos de partes interesadas: personal, clientes y Gobiernos.

En relación con sus clientes, la banca minorista debería, como mínimo:

- comprometerse con la inclusión financiera de las mujeres, los grupos marginalizados y de bajos ingresos y las MIPYMES de los distintos países donde operan;
- adoptar políticas estrictas de no discriminación de la plantilla hacia la clientela y formar activamente al personal del banco en la provisión de servicios equitativos y adecuados a toda la clientela;
- garantizar la transparencia de las comisiones y los riesgos asociados a los productos financieros;
- tomar medidas para mejorar los conocimientos financieros de las y los clientes, sobre todo las personas más vulnerables; y
- tomar medidas para prevenir y mitigar el riesgo de sobreendeudamiento, evaluando cuidadosamente la capacidad de los potenciales prestatarios para devolver los préstamos y ofreciendo una resolución responsable de la deuda a clientes que se hayan sobreendeudado.

En relación con su personal, la banca minorista debería, al menos:

- comprometerse a respetar los estándares laborales fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo en sus operaciones en todos los países donde opere;
- diseñar una política de remuneración responsable, que ponga un límite a las brechas salariales entre el personal mejor y peor pagado, que limite la remuneración variable a un máximo razonable y haga esta remuneración variable disponible para toda la plantilla, y que considere crear sistemas para redistribuir (una parte de) los beneficios o la propiedad de la compañía entre el personal;
- prestar especial atención a las desigualdades estructurales –especialmente a las relacionadas con el género y la raza o la cultura– entre su personal, controlando las brechas salariales, adoptando políticas estrictas de no discriminación de la plantilla, promoviendo la diversidad en todos los niveles de la organización a través de la contratación y la formación, y ofreciendo horarios de trabajo flexibles y trabajo desde casa; y
- entablar negociaciones abiertas y transparentes con la representación de las y los trabajadores y sindicatos sobre los temas mencionados anteriormente.

En relación con los Gobiernos, la banca minorista debería, al menos:

- adoptar una política fiscal responsable, que incluya pagar impuestos de forma proporcional a las actividades económicas en cada país, e informar país por país sobre los indicadores fiscales relevantes;
- adoptar una política de lobby e incidencia responsable, que incluya un código de conducta claro que defina los principios y normas que guían las iniciativas de incidencia del banco, e informando claramente sobre la pertenencia a asociaciones del sector, actividades de presión, y gastos de cabildeo; y

- trabajar activamente con el Gobierno para apoyar y acelerar las políticas que aborden las desigualdades existentes.

Notas

- 1 Demirgüç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer, S. Ansar y J. Hess (2018), Banco Mundial, *La base de datos Global Findex 2017 - Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*, Washington DC, pág. 4.
- 2 Demirgüç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer, S. Ansar y J. Hess (2018), Banco Mundial, *La base de datos Global Findex 2017 - Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*, Washington DC, 2018, pág. 4.
- 3 Andrés, P., R. Gimeno, y R.M. de Cabo (2019), "The Gender Gap in Bank Credit Access", *Documentos de Trabajo N.º 1945*, Banco De España.
- 4 Fondo Europeo de Inversiones (septiembre 2020), *EIF Working Paper 2020/067: European Small Business Finance Outlook 2020*, págs. 13-14.
- 5 FI Compass (diciembre 2019), *Gap analysis for small and medium-sized enterprises financing in the European Union*, pág. 14.
- 6 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, págs. 240-244.
- 7 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Amsterdam, Países Bajos, Profundo, págs. 240-244..
- 8 La Banque Postale (s. f.), *La Banque Postale Committed to its Customers*, <<https://www.labanquepostale.fr/en/corporate-social-responsibility/commitments-to-clients.html>> [junio 2021].
- 9 BPCE Groupe (marzo 2021), *Universal Registration Document 2020*, pág. 95.
- 10 CréaSol (n.d.), *IMF Créasol, presentation d'une microbanque*, <<http://www.crea-sol.fr/qui-sommes-nous/>> [septiembre 2021].
- 11 Korte, J. (15 de julio de 2019), *Credit should not be a trap - How to prevent over-indebtedness*, Caritas Europa, online: <https://www.caritas.eu/how-to-prevent-over-indebtedness/>, septiembre 2021.
- 12 OCDE (octubre 2011), *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection*, París.
- 13 OCDE, (2011), *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*, París, capítulo VIII.
- 14 UNCTAD (2016), *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*, Ginebra.
- 15 Hubbard-Solli, J. (noviembre 2013), "Responsible lending: An international landscape", *Consumers International*, Londres, págs. 8-11.
- 16 OCDE (octubre 2011), *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection*, París.
- 17 Center for Financial Inclusion (s. f.), *Consumer Protection*, <<https://www.centerforfinancialinclusion.org/research/consumer-protection>> [junio 2021].
- 18 Finance Watch (8 de abril de 2020), *Coronavirus: a dangerous wave of personal over-indebtedness is on its way: here is how to avoid it*, <<https://www.finance-watch.org/coronavirus-a-dangerous-wave-of-personal-over-indebtedness-is-on-its-way-here-is-how-to-avoid-it/>> [junio 2021].
- 19 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, págs. 235-236;
- 20 Finance Watch (8 de abril de 2020), *Coronavirus: a dangerous wave of personal over-indebtedness is on its way: here is how to avoid it*, <<https://www.finance-watch.org/coronavirus-a-dangerous-wave-of-personal-over-indebtedness-is-on-its-way-here-is-how-to-avoid-it/>> [junio 2021].
- 21 BusinessEurope (s. f.), "SMEs and entrepreneurship", <<https://www.businesseurope.eu/policies/smes-and-entrepreneurship>> [octubre 2021].
- 22 GABV (s. f.), *Impact & Programmes*, <<https://www.gabv.org/the-impact>> [junio 2021].
- 23 Laplane, J. y L. van Loenen (octubre 2021), *Fair Finance Guide International Methodology 2021*, Profundo, Ámsterdam, <<https://fairfinanceguide.org/media/497247/ffg-policy-assessment-methodology-2021.pdf>> [noviembre 2021].
- 24 Organización Internacional del Trabajo (s. f.) *Convenios y recomendaciones*, <<https://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/conventions-and-recommendations/lang-en/index.htm>> [mayo 2021].

- 25 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, pág. 89.
- 26 Institute for Policy Studies (septiembre 2019), *Executive Excess 2019: Making corporations pay for big pay gaps*, pág. 4.
- 27 Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea/ European Parliament and Council of the European Union (2013, June), *Directiva 2013/36/UE relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión* (Directiva sobre Requisitos de Capital «DRC IV»).
- 28 Handelsbanken (s. f.), *Handelsbanken through history*, <<https://www.handelsbanken.com/en/about-the-group/handelsbanken-through-history>> [junio 2021].
- 29 Eurofound (28 de octubre de 2009), *Handelsbanken, Sweden: Make work pay – make work attractive*, <<https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/case-studies/attractive-workplace-for-all/handelsbanken-sweden-make-work-pay-make-work-attractive>> [junio 2021].
- 30 Handelsbanken (s. f.), *The shareholders: A rundown of our major shareholders*, <<https://www.handelsbanken.com/en/investor-relations/the-share/the-shareholders>> [junio 2021].
- 31 UNI Global Union (18 de septiembre de 2018), *“Global Agreement between BNP Paribas and UNI Global Union advances labour rights, gender equality for the company’s 200,000 workers worldwide*, <<https://www.uniglobalunion.org/news/global-agreement-between-bnp-paribas-and-uni-global-union-advances-labour-rights-gender>> [mayo 2021].
- 32 Eurostat (s. f.), *Gender pay gap statistics*, <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Gender_pay_gap_statistics> [mayo 2021].
- 33 Oliver Wyman (noviembre 2019), *Women In Financial Services 2020 - A Panoramic Approach*, <<https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/v2/publications/2019/November/Women-In-Financial-Services-2020.pdf>> [junio 2021].
- 34 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, pág. 57.
- 35 Women Empowerment Principles (s. f.) *About*, <<https://www.weps.org/about>> [mayo 2021].
- 36 The CEO Magazine (4 de marzo de 2021), *Women bank CEOs who lit the way for Jane Fraser*, <<https://www.theceomagazine.com/business/management-leadership/women-bank-ceos/>> [junio 2021]
- 37 ABN Amro (febrero 2021), *Diversity and inclusion at ABN AMRO*, pág. 1.
- 38 Oxfam International (2020, July), *“Capital Gains Taxes and Offshore Indirect Transfers”*, *Finance: Uncovered* Nairobi.
- 39 Fondo Monetario Internacional (mayo 2014), *IMF Policy Paper: Spillovers in international corporate taxation*, Washington DC.
- 40 Weyzig, F. (noviembre 2015), *Un Sistema aún roto: los Gobiernos deben hacer más para recomponer el sistema fiscal*, Oxford, Oxfam GB.
- 41 Boffey, D. (6 de septiembre de 2021), *“European banks storing €20bn a year in tax havens”*, *The Guardian*, <<https://www.theguardian.com/politics/2021/sep/06/european-banks-storing-20bn-a-year-in-tax-havens>> [octubre 2021].
- 42 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, pág. 106.
- 43 Triodos Bank (agosto 2016), *Position on tax*;
- 44 Triodos Bank (marzo 2020), *Integrated Annual Report 2020*, págs. 185-193.
- 45 Comisión Europea (s. f.), Registro de Transparencia, <https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/service-standards-and-principles/transparency/transparency-register_es> [junio 2021].
- 46 Comisión Europea (s. f.), Código de Conducta del Registro de Transparencia, <https://ec.europa.eu/transparencyregister/public/staticPage/displayStaticPage.do?reference=CODE_OF_CONDUCT&locale=es#es> [junio 2021].
- 47 Parlamento Europeo (27 de abril de 2021), *Parliament approves new rules for a common mandatory Transparency Register*, <<https://www.europarl.europa.eu/news/nl/press-room/20210422IPR02617/parliament-approves-new-rules-for-a-common-mandatory-transparency-register>> [junio 2021].
- 48 Société Générale (junio 2019), *Société Générale Obligations for Responsible Advocacy Activities*;

49 Société Générale (mayo 2015), *Charter for responsible advocacy with public authorities and representative institutions.*



Triodos  Bank

Profundo
Research & advice

Radarweg 505
1043 NZ Amsterdam
The Netherlands
+31-20-8208320
profundo@profundo.nl
www.profundo.nl

- 1 Demirgüç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer, S. Ansar y J. Hess (2018), Banco Mundial, *La base de datos Global Findex 2017 - Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*, Washington DC, pág. 4.
- 2 Demirgüç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer, S. Ansar y J. Hess (2018), Banco Mundial, *La base de datos Global Findex 2017 - Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*, Washington DC, 2018, pág. 4.
- 3 Andrés, P., R. Gimeno, y R.M. de Cabo (2019), "The Gender Gap in Bank Credit Access", *Documentos de Trabajo N.º 1945*, Banco De España.
- 4 Fondo Europeo de Inversiones (septiembre 2020), *EIF Working Paper 2020/067: European Small Business Finance Outlook 2020*, págs. 13-14.
- 5 FI Compass (diciembre 2019), *Gap analysis for small and medium-sized enterprises financing in the European Union*, pág. 14.
- 6 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, págs. 240-244.
- 7 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Amsterdam, Países Bajos, Profundo, págs. 240-244..
- 8 La Banque Postale (s. f.), *La Banque Postale Committed to its Customers*, <<https://www.labanquepostale.fr/en/corporate-social-responsibility/commitments-to-clients.html>> [junio 2021].
- 9 BPCE Groupe (marzo 2021), *Universal Registration Document 2020*, pág. 95.
CréaSol (n.d.), *IMF Créasol, presentation d'une microbanque*, <<http://www.crea-sol.fr/qui-sommes-nous/>> [septiembre 2021].
- 10 Korte, J. (15 de julio de 2019), *Credit should not be a trap - How to prevent over-indebtedness*, Caritas Europa, online: <https://www.caritas.eu/how-to-prevent-over-indebtedness/>, septiembre 2021.
- 11 OCDE (octubre 2011), *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection*, París.
OCDE, (2011), *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*, París, capítulo VIII.
UNCTAD (2016), *Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor*, Ginebra.
- 12 Hubbard-Solli, J. (noviembre 2013), "Responsible lending: An international landscape", *Consumers International*, Londres, págs. 8-11.
- 13 OCDE (octubre 2011), *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection*, París.
- 14 Center for Financial Inclusion (s. f.), *Consumer Protection*, <<https://www.centerforfinancialinclusion.org/research/consumer-protection>> [junio 2021].
- 15 Finance Watch (8 de abril de 2020), *Coronavirus: a dangerous wave of personal over-indebtedness is on its way: here is how to avoid it*, <<https://www.finance-watch.org/coronavirus-a-dangerous-wave-of-personal-over-indebtedness-is-on-its-way-here-is-how-to-avoid-it/>> [junio 2021].
- 16 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, págs. 235-236;
Finance Watch (8 de abril de 2020), *Coronavirus: a dangerous wave of personal over-indebtedness is on its way: here is how to avoid it*, <<https://www.finance-watch.org/coronavirus-a-dangerous-wave-of-personal-over-indebtedness-is-on-its-way-here-is-how-to-avoid-it/>> [junio 2021].
- 17 BusinessEurope (s. f.), "SMEs and entrepreneurship", <<https://www.businesseurope.eu/policies/smes-and-entrepreneurship>> [octubre 2021].
- 18 GABV (s. f.), *Impact & Programmes*, <<https://www.gabv.org/the-impact>> [junio 2021].
- 19 Laplane, J. y L. van Loenen (octubre 2021), *Fair Finance Guide International Methodology 2021*, Profundo, Ámsterdam, <<https://fairfinanceguide.org/media/497247/ffg-policy-assessment-methodology-2021.pdf>> [noviembre 2021].
- 20 Organización Internacional del Trabajo (s. f.) *Convenios y recomendaciones*, <<https://www.ilo.org/global/standards/introduction-to-international-labour-standards/conventions-and-recommendations/lang-en/index.htm>> [mayo 2021].
- 21 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, pág. 89.

- 22 Institute for Policy Studies (septiembre 2019), *Executive Excess 2019: Making corporations pay for big pay gaps*, pág. 4.
- 23 Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea/European Parliament and Council of the European Union (2013, June), *Directiva 2013/36/UE relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión* (Directiva sobre Requisitos de Capital «DRC IV»).
- 24 Handelsbanken (s. f.), *Handelsbanken through history*, <<https://www.handelsbanken.com/en/about-the-group/handelsbanken-through-history>> [junio 2021].
Eurofound (28 de octubre de 2009), *Handelsbanken, Sweden: Make work pay – make work attractive*, <<https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/case-studies/attractive-workplace-for-all/handelsbanken-sweden-make-work-pay-make-work-attractive>> [junio 2021].
- 25 Handelsbanken (s. f.), *The shareholders: A rundown of our major shareholders*, <<https://www.handelsbanken.com/en/investor-relations/the-share/the-shareholders>> [junio 2021].
- 26 UNI Global Union (18 de septiembre de 2018), *“Global Agreement between BNP Paribas and UNI Global Union advances labour rights, gender equality for the company’s 200,000 workers worldwide*, <<https://www.uniglobalunion.org/news/global-agreement-between-bnp-paribas-and-uni-global-union-advances-labour-rights-gender>> [mayo 2021].
- 27 Eurostat (s. f.), *Gender pay gap statistics*, <https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Gender_pay_gap_statistics> [mayo 2021].
- 28 Oliver Wyman (noviembre 2019), *Women In Financial Services 2020 - A Panoramic Approach*, <<https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/v2/publications/2019/November/Women-In-Financial-Services-2020.pdf>> [junio 2021].
- 29 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, pág. 57.
- 30 Women Empowerment Principles (s. f.) *About*, <<https://www.weps.org/about>> [mayo 2021].
- 31 The CEO Magazine (4 de marzo de 2021), *Women bank CEOs who lit the way for Jane Fraser*, <<https://www.theceomagazine.com/business/management-leadership/women-bank-ceos/>> [junio 2021]
- 32 ABN Amro (febrero 2021), *Diversity and inclusion at ABN AMRO*, pág. 1.
- 33 Oxfam International (2020, July), *“Capital Gains Taxes and Offshore Indirect Transfers”*, *Finance: Uncovered* Nairobi.
Fondo Monetario Internacional (mayo 2014), *IMF Policy Paper: Spillovers in international corporate taxation*, Washington DC.
Weyzig, F. (noviembre 2015), *Un Sistema aún roto: los Gobiernos deben hacer más para recomponer el sistema fiscal*, Oxford, Oxfam GB.
- 34 Boffey, D. (6 de septiembre de 2021), *“European banks storing €20bn a year in tax havens”*, *The Guardian*, <<https://www.theguardian.com/politics/2021/sep/06/european-banks-storing-20bn-a-year-in-tax-havens>> [octubre 2021].
- 35 Van Gelder, J.W. y L. van Loenen (febrero 2020), *Fair Finance Guide International Methodology 2020*, Profundo, Ámsterdam, pág. 106.
- 36 Triodos Bank (agosto 2016), *Position on tax*;
Triodos Bank (marzo 2020), *Integrated Annual Report 2020*, págs. 185-193.
- 37 Comisión Europea (s. f.), Registro de Transparencia, <https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/service-standards-and-principles/transparency/transparency-register_es> [junio 2021].
- 38 Comisión Europea (s. f.), Código de Conducta del Registro de Transparencia, <https://ec.europa.eu/transparenceregister/public/staticPage/displayStaticPage.do?reference=CODE_OF_CONDUCT&locale=es#es> [junio 2021].
- 39 Parlamento Europeo (27 de abril de 2021), *Parliament approves new rules for a common mandatory Transparency Register*, <<https://www.europarl.europa.eu/news/nl/press-room/20210422IPR02617/parliament-approves-new-rules-for-a-common-mandatory-transparency-register>> [junio 2021].
- 40 Société Générale (junio 2019), *Société Générale Obligations for Responsible Advocacy Activities*;
Société Générale (mayo 2015), *Charter for responsible advocacy with public authorities and representative institutions*.

Triodos  Bank

Profundo
Research & advice

Radarweg 505
1043 NZ Amsterdam
The Netherlands
+31-20-8208320
profundo@profundo.nl
www.profundo.nl