

GESTIÓN DE LA ÉTICA — EN EL SECTOR — FINANCIERO

INFORME DEL GRUPO DE TRABAJO

Javier Camacho Ibáñez | José Luis Fernández Fernández

**CÁTEDRA
IBERDROLA
DE ÉTICA ECONÓMICA
Y EMPRESARIAL**



S
**SOSTENIBILIDAD
ÉTICA**

CONTENIDOS

1	Introducción	3
2	Antecedentes	5
3	Grupo de discusión	7
3.1	Metodología	7
3.2	Empresas e instituciones participantes	8
3.3	Análisis	9
3.4	Resultados	10
3.4.1	Evolución del papel desempeñado por las entidades financieras en la economía y en la sociedad en la última década.	10
3.4.2	Propuestas más allá de la regulación.	12
3.4.3	Nivel de compromiso de los consejos de administración con la ética y la sostenibilidad	13
3.4.4	Influencia de la digitalización en el sector financiero y nuevos retos	15
3.4.5	Prospección a futuro del sector financiero en relación con los aspectos de ética y sostenibilidad	17
4	Conclusiones y próximos pasos	18
•	Anexo i – guion para el grupo de discusión	20
•	Anexo ii – ejemplo de carta de invitación al grupo de discusión	21
•	Referencias	23

1 INTRODUCCIÓN

SOSTENIBILIDAD ÉTICA es una empresa de servicios profesionales relacionados con la gestión de la Ética empresarial y la Sostenibilidad, así como con la dimensión ética de la cultura organizativa. El objetivo último de su actividad es la mejora de la sociedad a través de organizaciones más éticas y sostenibles.

La **CÁTEDRA IBERDROLA DE ÉTICA ECONÓMICA Y EMPRESARIAL** de la Universidad Pontificia Comillas es un foro de reflexión, debate e investigación sobre temas relacionados con la Ética Empresarial, la Responsabilidad Social de la Empresa y la Ciudadanía Empresarial; un punto de encuentro de académicos, empresarios, directivos y otros profesionales interesados en promover el liderazgo ético en las organizaciones, dentro de un contexto de economía global.

Ambas entidades mantienen un convenio de colaboración para la exploración de buenas prácticas en la gestión de la Ética y la sostenibilidad en sectores clave, y uno de los sectores objetivo a analizar es el sector financiero. El **sector financiero** es, sin duda, un sector complejo, de alto impacto en la sociedad, que ha trabajado con perseverancia para reponerse del impacto de la crisis financiera. Es un entorno en el que las nuevas tecnologías anticipan cambios en el modelo de negocio y forma de relación con los clientes.

De este modo se está desarrollando un **proyecto de investigación** para entender cuál consideran los expertos en este sector que debiera ser el papel de las finanzas para el desarrollo de un tejido empresarial, social e institucional sólido, estable y transparente. A estos efectos se ha desarrollado un grupo de discusión como primer paso en dicha investigación, y cuyos resultados se presentan en este documento.

La meta a la que responde la sesión de trabajo que se llevó a cabo el día 9 de abril de 2019, era la de profundizar en la gestión ética del sector financiero; con el objetivo de poder establecer -a partir de las reflexiones, los comentarios y la interacción entre los participantes del Grupo de Discusión-, de una parte, algunos interrogantes precisos que hayan de servir posteriormente como *Research Questions* -Preguntas de Investigación- a partir de las que poder profundizar en fases posteriores del estudio. Por otro lado, se pretendía identificar, a partir de la dinámica del Focus Group, ejemplos de buenas prácticas, así como de pistas y propuestas concretas en relación a las cuestiones a investigar.

La **justificación** de este proyecto resulta por tanto sencilla de exponer: en las últimas décadas, el sector financiero ha tomado un **papel protagonista en la economía** y en la sociedad, a nivel global. De este modo, las entidades financieras, y el sector en su conjunto, se han convertido en figuras centrales de un proceso que asimismo se ha visto influenciado por la imparable consolidación de la sociedad de la información y un creciente interés por la **sostenibilidad**. Todo ello ha generado una confluencia de caudales única y repleta tanto de oportunidades como de retos a los que debemos atender con una mirada crítica y una reflexión profunda.

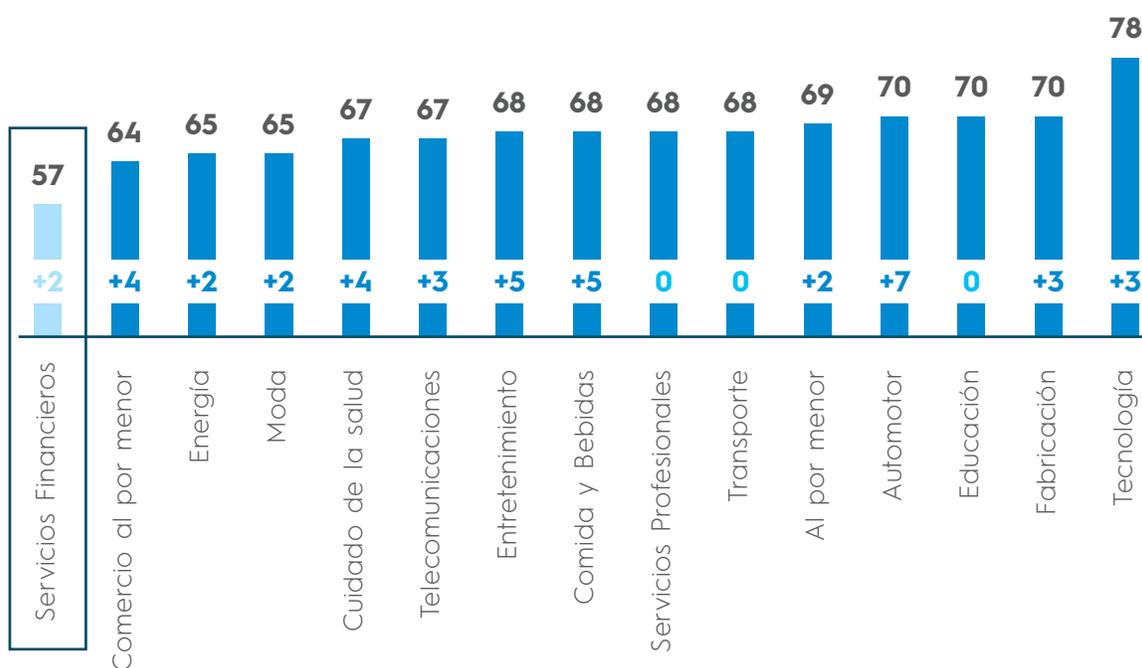
Es, precisamente, este último aspecto - la sostenibilidad - la que, favorecida por las consecuencias y ecos de la crisis financiera, ha hecho que tanto los inversores como los organismos públicos hayan apostado por dar un valor diferenciador a su estrategia otorgando mayor relevancia a los criterios no financieros a la hora de mostrar su interés por determinados productos.

¿Cuál ha sido la posición del sector financiero al respecto? Parece asentada la opinión de que **la sostenibilidad y los valores éticos deben desempeñar un papel clave en las finanzas** y, efectivamente, resulta evidente que ambas se van integrando en modelos de negocio en el sector financiero, lo que denota un notable cambio de actitud respecto a la forma en que dicho sector se acercaba a

los mercados en el pasado. Sin embargo, los datos objetivos derivados de los últimos resultados del prestigioso Barómetro Edelman de Confianza son concluyentes y revelan lo contrario, al situar a este ámbito en una más que discreta posición (vid. gráfico), por lo que se hace necesario analizar las causas de esta situación.

La confianza aumenta en 12 de 15 sectores

**Porcentaje de confianza en cada sector
(incluye variación anual)**



Fuente: 2019 Edelman Trust Barometer

2 ANTECEDENTES

A pesar del inevitable sesgo social, a la hora de plantear el uso del término ética relativo a las finanzas, la ética de una ocupación o profesión se debe analizar, no desde la peor conducta de sus miembros, sino atendiendo a la conducta que se considera normal, y cabe esperar de ellos. De este modo cabría plantear desde un enfoque teleológico –de telos, fin último de las acciones y las instituciones– la pregunta “ética” en los siguientes términos: *¿qué papel debieran desempeñar la banca y las finanzas para servir a las personas, a las organizaciones y al desarrollo de la sociedad en su conjunto?*

El sector financiero, desde una perspectiva amplia, se ocupa de la gestión de recursos monetarios y otros tipos de instrumentos financieros, para generar riqueza y bienestar para la sociedad en su conjunto. En este concepto están incluidas las finanzas personales, las finanzas corporativas y las finanzas públicas. La actividad financiera se desarrolla por parte de las instituciones financieras y los mercados financieros, con el objetivo de facilitar las transacciones financieras, ofrecer diversos tipos de productos y servicios, así como mecanismos para gestionar el riesgo, que es otro importante servicio que necesitan las personas, las corporaciones y los gobiernos.

El sector financiero es uno de los sectores con **mayor regulación** específica, y ello lo convierte, aunque pueda parecer paradójico, en uno de los sectores donde la ética adquiere mucha mayor relevancia. Esto es debido a que los principios éticos se constituyen en fuente de gran parte de la regulación, y porque además proporciona una orientación en áreas no regidas por las leyes y las regulaciones.

La industria de servicios financieros es la cara más visible de las finanzas y el aspecto que afecta más directamente a los ciudadanos, empresas y organizaciones. En ese ámbito, existen algunas cuestiones de especial importancia, tales como ser capaz de conocer y satisfacer las necesidades de los clientes, respetando la confidencialidad y protección de datos personales, tratar a los clientes de manera equitativa, generar confianza y garantizar un elevado nivel de integridad y transparencia en todos los aspectos del negocio. Por otro lado, la inversión es una actividad financiera fundamental que se ha convertido en otra palanca de acercamiento entre las finanzas y la ética, a través de la inversión socialmente responsable (ISR), la inversión de impacto social y las iniciativas de microcréditos.

El término que ha recobrado más fuerza en el ámbito de las organizaciones en general en los

últimos meses ha sido, sin duda, el de **“propósito”**. También en el sector financiero hay muchas iniciativas, conferencias e informes dedicados al concepto de «beneficio y propósito», el valor de la diversidad y la inclusión, la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad. Somos testigos, por tanto, de un enfoque prometedor que podría ser considerado como estratégico, ya que los bancos están comunicando que son capaces de ser «sostenibles» al tiempo que cumplen con sus actividades propias del negocio. Esta transformación implica que el compromiso de los bancos puede representar una forma viable de añadir valor a la propia empresa, y al mismo tiempo a la sociedad promoviendo el desarrollo sostenible. Esto apuntaría a una cierta “madurez” en la ética empresarial. Sin embargo, el concepto de «propósito» no siempre incorpora una brújula moral clara que guíe a quienes trabajan dentro del sector financiero, y cabe el riesgo de dar un seguimiento a los principios de manera solamente superficial. En ese caso, el “propósito” se torna en otro elemento de imagen y deja de representar una verdadera misión. Cabe preguntarse, por tanto, cómo el sector financiero está incorporando a nivel estratégico y operativo el propósito en su estructura, procesos y cadena de valor. Cómo se articula y despliega dicho propósito desde el Consejo de administración y la dirección, y cuáles son los principales obstáculos por salvar.

El sector financiero está trabajando para cerrar la distancia que le separa de la sociedad, acrecentada a causa de la crisis financiera, y que los esfuerzos regulatorios no han conseguido aproximar. Tal vez sea debido a que la regulación es lenta y no está exenta de sesgos e intereses, o tal vez sea también debido a que no se han cambiado las reglas de confianza fundamentales entre el sector y sus grupos de interés y que existe cierto pensamiento endogámico, del que el sector no parece salir. Pero ante la inminente llegada de nuevos operadores, con nuevas capacidades y conocimiento de los clientes y de las tecnologías, el sector debe decididamente mejorar su conexión con los ciudadanos y la sociedad. Es fundamental que se realice un esfuerzo consistente y duradero para asegurar que la industria financiera represente y sirva mejor a sus clientes y al resto de grupos de interés.

Los informes del ejercicio 2018 del sector financiero que se están presentando estas semanas en España, han seguido las directrices más exigentes de la Directiva Europea de Divulgación de Información No Financiera, de estándares internacionales en materia de sostenibilidad y de los Reguladores. Un año más, se sigue apostando fuerte por el término Banca Responsable con diferentes variaciones. Es una evolución del enfoque de antes de la crisis crediticia que abraza los inicios de la Sostenibilidad y de los Códigos Éticos como iniciativas aisladas; elevándolos a una conducta íntegra y responsable que dirige la toma de decisiones desde el máximo órgano de gobierno, cayendo en cascada

hasta el final de la cadena de suministro. Es una aspiración de la Excelencia Empresarial orientada a recuperar la confianza a partir de los valores, en la que tienen cabida desde conceptos, más ajenos a la ciudadanía, como “Compliance”, hasta iniciativas tan claramente divulgadas para el ciudadano como los iconos de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En la intersección entre finanzas y tecnología, se abren sin duda grandes oportunidades y retos para el sector. De una parte, para poder facilitar el acceso a los diferentes productos y servicios financieros con un menor coste de acceso y una mayor capilaridad. Sin embargo, hay que desarrollar mecanismos que permitan proteger los datos personales de los clientes, así como una supervisión efectiva de los algoritmos, a fin de evitar sesgos implícitos y prejuicios subyacentes a determinados colectivos, perfiles o sectores de la sociedad. Sin control adecuado y sin discernimiento ético, la (des)calificación automática puede ser fuente de exclusión financiera.

Finalmente, otro de los aspectos que está tomando mayor protagonismo es la inversión de impacto social y la inversión socialmente responsable, debido tanto a la convicción propia de los gestores de activos, como a las demandas de clientes y de inversores. En este punto, se puede plantear la cuestión sobre las proyecciones futuras de este tipo de inversión, así como la adopción de estándares y criterios que permitan valorar el retorno en términos no estrictamente financieros.

3 GRUPO DE DISCUSIÓN

3.1 Metodología

Para llevar a cabo este proyecto, como indicábamos más arriba, decidimos empezar con una metodología cualitativa: un *Focus Group* o Grupo de Discusión al que invitamos a un selecto y muy cualificado grupo de profesionales con amplia experiencia y conocimiento del sector. Los grupos de discusión son especialmente útiles en la investigación de carácter exploratorio, ya que esta metodología permite compartir abiertamente ideas y opiniones entre los participantes (Krueger y Casey 2014).

Un *focus group* se define como un tipo de entrevista grupal compuesto por diferentes personas pertenecientes a un mismo ámbito o sector cuyo objetivo es obtener información referente a uno o varios temas concretos que les puedan afectar mediante la puesta en común de opiniones y experiencias. El grupo de discusión es un medio adecuado para la recogida de información, de diferentes puntos de vista, y posibilita la expresión y la explicación de distintos criterios.

El objetivo del grupo de discusión es conseguir que los participantes aporten su perspectiva sobre los temas planteados. No se trata de que los participantes “presenten” sus organizaciones, sino su experiencia personal y compartir sus conocimientos, como expertos en el tema. Además de los participantes, el grupo de discusión cuenta con la figura de un moderador y de varios observadores, para facilitar la toma de datos al tiempo que la gestión del grupo. En todo momento, se respeta la confidencialidad de las empresas y el anonimato de los participantes.

Para poder alcanzar los objetivos del estudio, se han planteado diversas preguntas dentro de la investigación, divididas a su vez en una cuestión de carácter introductorio, tres preguntas centrales y una final como cierre y conclusión (el guion completo del grupo de discusión puede encontrarse en el Anexo I):

• **Pregunta introductoria:**

La evolución del papel desempeñado por las entidades financieras en la economía y en la sociedad en la última década.

• **Pregunta 1:**

El sector financiero, pese a ser uno de los más regulados, a menudo es protagonista de escándalos y malas prácticas relacionadas con los comportamientos éticos. ¿Cómo se podría romper esta inercia? ¿Qué se podría hacer más allá de legislar y regular?

• **Pregunta 2:**

¿Cuál es el nivel de compromiso de los Consejos de Administración con la ética y la sostenibilidad?

• **Pregunta 3:**

¿Cuál es la influencia de la digitalización en el sector y cómo se afrontan los nuevos retos que pueden surgir a consecuencia de la misma?

• Pregunta de cierre:

¿Cómo será, a diez años vista, el sector financiero en relación con los aspectos de ética y sostenibilidad y teniendo en cuenta la Agenda 2030 de Naciones Unidas?

El grupo de discusión se llevó a cabo el 9 de abril de 2019 en las instalaciones de la Universidad Pontificia Comillas, en la C/Alberto Aguilera, 23, en Madrid.

3.2 Empresas e Instituciones Participantes

Las personas participantes en el grupo de discusión fueron invitadas a participar en el grupo de discusión, en base a la temática a tratar y a sus respectivos perfiles profesionales. En la tabla siguiente aparecen los datos de las empresas y personas participantes:

BANCO DE ESPAÑA	Jefa de la División de Secretaría Institucional. Vicesecretaría General
BANCO DE FRANCIA	Déontologue / Chief Ethics Officer
BANKINTER	Directora Unidad Cumplimiento Normativo
BBVA	Chief Compliance Officer
CAIXABANK	Directora de Banca Responsable (*)
CECABANK	Director Corporativo de Servicios Asociativos, Control y Recursos.
DEUTSCHE BANK	Head of Compliance
FIARE	Presidente (*)
IBERCAJA	Jefe de Marca y Reputación Corporativa (*)
SANTANDER	Group Chief Compliance Officer

(*) - Excusaron su asistencia, y contribuyeron con respuestas escritas a las preguntas.

El grupo fue moderado por D. Javier Camacho Ibáñez, de la empresa Sostenibilidad Ética.

3.3 Análisis

Mediante una adecuada moderación y utilizando como base las preguntas del guion, el objetivo de los grupos de discusión no es otro que conseguir que los participantes aporten su perspectiva sobre los temas planteados.

Por parte del moderador del grupo, D. Javier Camacho Ibáñez se advirtió a los presentes que se efectuaría la grabación del audio a los meros efectos de poder confeccionar el presente Informe y transcribir con fidelidad las cuestiones abordadas, a lo que todos los participantes prestaron el consentimiento oportuno. Asimismo, y con el mismo fin, se tomaron notas de campo.

Para asegurar, en la medida de lo posible, la calidad de la investigación, se han aplicado diferentes elementos según los criterios de calidad planteados a continuación:

- Criterios de credibilidad: se realizó la comunicación previa del objeto de la investigación y del proceso (ver Anexo II). Como se ha comentado anteriormente, los criterios de selección de la muestra se basan en:
 - Perfil profesional.
 - Conocimiento de la materia por parte de los participantes.
 - Homogeneidad del sector.
- Criterios éticos: al objeto de cumplir con los actuales estándares éticos predominantes en investigación, se establecieron unos criterios fundamentales, tales como el consentimiento informado, la confidencialidad de la información y el anonimato de los participantes del grupo de discusión en los resultados.

3.4 Resultados

A continuación, se presentan los resultados del grupo de discusión, agrupados según las preguntas de investigación mencionadas anteriormente.

3.4.1 Evolución del papel desempeñado por las entidades financieras en la economía y en la sociedad en la última década.

La evolución del sector financiero en los últimos diez años ha venido sin duda marcada por la crisis. Es un sector con diferentes singularidades que se han mantenido e incluso potenciado, como el carácter global e internacional de los operadores y de las transacciones. Por otra parte, el sector se ha consolidado, y al mismo tiempo, ha visto reducido su tamaño. Se han producido importantes cambios en la red de distribución, lo que puede resultar en posibles problemas de exclusión financiera (derivado del cierre de sucursales).

Una de las consecuencias de las crisis a ha sido el deterioro de la reputación de las entidades financieras, una crisis de confianza y un aumento de la fragilidad reputacional de estas. Los expertos coinciden en señalar que el sector financiero parte con desventaja, ya que no trata con productos y servicios usuales, sino con "dinero".

Los bancos se perciben como un "mal necesario", o incluso como un "empleador poco atractivo", lo que puede dificultar la necesidad de captar talento. Adicionalmente, los bancos son "juzgados" por el crédito que dan según qué tipo de empresa (contaminante, etc.). Sin embargo, paradójicamente, aunque la reputación del sector es muy baja, la reputación individual de las entidades es elevada.

El sector financiero es un sector "hiperregulado", y sometido a cierto agravio comparativo con otras industrias, con respecto a la información que deben facilitar las entidades financieras, o los controles específicos desarrollados ad-hoc para el sector (por ejemplo, en la nueva Directiva de Información No financiera, en la guía de riesgos climáticos, hay un anexo específico para el sector financiero).

"La reputación va a ser difícil de recuperar completamente."

"El riesgo de conducta no está definido por los reguladores."

Tanto "papel" protege al banco/ regulador más que al cliente.

"Hay una mayor sensibilidad hacia una nueva forma de hacer los negocios."

"Hasta ahora, por ejemplo, los códigos éticos se daban, se firmaban, pero no se interiorizaban".

Otro ejemplo es que el desarrollo de la normativa de protección del consumidor ha tenido un gran impacto en la banca comercial, y supone un cierto cambio de paradigma, al incorporar elementos éticos evidentes, como “actuar en el mejor interés del cliente” lo que gira en torno a posibles conflictos de interés, o el “préstamo responsable”, tomando en consideración la capacidad del cliente. Por otra parte, el hecho de la sobreabundancia de regulación supone una dificultad a la hora de aplicar las normativas en todos los países donde las entidades operan.

En un sector con tanta regulación, no hay mucho espacio para incorporar más “capas” de regulación, como pudiera quizás pensarse con relación a los temas éticos y de cumplimiento (Compliance). Además, no todos los aspectos están definidos por la regulación, y en algunos casos, un exceso normativo puede tener un efecto contraproducente en los colaboradores, ya que les lleva a no reflexionar más allá de lo indica la norma, de manera que no se cuestionan la adecuación de los productos al cliente.

El riesgo de conducta no está definido por los reguladores. O con relación a los conceptos de inclusión y exclusión financiera, en relación a la legislación de cuentas de pago básicas, el concepto de “cliente vulnerable” es un concepto dinámico, difícil de ser definido via “regulación” y difícil de aterrizar.

Desde la pasada crisis financiera se aprecia un cambio de cultura donde la responsabilidad toma mayor protagonismo. Hay una mayor sensibilidad hacia una nueva forma de hacer los negocios, y un esfuerzo para medir y gestionar los riesgos no financieros, tales como los riesgos de conducta y reputacionales. Las entidades y los bancos centrales apuestan por la cultura ética, más allá de disponer de solamente un Código Ético.

A pesar de este cambio de tono, todavía se observan algunos elementos de los que estaban presentes en años anteriores, y que se encontraban en la base de los riesgos sistémicos que finalmente la desencadenaron, tales como la existencia de paraísos fiscales, la difícil regulación a nivel local o regional de entidades transnacionales, el predominio de las carteras de negociación (especulación), o insuficiente separación entre la banca comercial y banca de inversión.

“En los últimos 5 años ha habido un cambio importante en la gestión de las entidades.”

“Los clientes, los empleados, los accionistas, y la sociedad en general. Hay que tener en cuanto los intereses de todos estos grupos a la hora de establecer la cultura y los valores que van a ser los determinantes de la gestión de las entidades financieras.”

“Lo más relevante en los últimos años ha sido la intervención de los responsables de cumplimiento en los procesos de toma de decisiones. ...no sólo se tienen en cuenta los criterios económicos...sino que también hay tener en cuenta otros muchos factores a la hora de decidir lanzar un determinado producto o realizar una transacción”

“El gran reto de la ética en el sector financiero es aterrizarlo y medirlo.”

3.4.2 Propuestas más allá de la regulación.

Por parte de las entidades financieras, la vía es la integridad, y conseguir un cierto cambio de perspectiva sobre el papel de las finanzas en la sociedad. Para ello hay que facilitar un mayor protagonismo a los actores sociales que interaccionan con el sistema financiero a distintos niveles (consumidores, empresas, autoridades, sociedad civil organizada), lo que supone profundizar en la exigencia de transparencia, ofrecer información a los terceros y actuaciones de comunicación y divulgación. Desde el punto de vista regulatorio, se propone proteger la “biodiversidad” del ecosistema financiero apoyando la existencia de operadores de menor tamaño, mayor cercanía al territorio y especializados en determinados sectores.

El Fondo Monetario Internacional y los Bancos Centrales concuerdan en la regulación no es suficiente, sino que también se necesitan valores y ética. En Francia, por ejemplo, el foco normativo se está poniendo no tanto en los resultados, sino en los medios necesarios para poder disponer y construir de una “infraestructura ética”. La supervisión se está orientando hacia la comprobación de que existen esos medios, que obviamente requieren recursos e inversión.

Otro aspecto fundamental es la realización de actividades orientadas a la educación financiera, para los clientes, los ciudadanos (véase como ejemplo el Plan Nacional de Formación Financiera¹) y la sociedad en general.

Asimismo, es importante la formación específica para los empleados y colaboradores de las entidades. La formación es, por tanto, un reto en ambos casos, y muchas medidas internas van encaminadas hacia disponer de programas formativos obligatorios e incrementar el orgullo de pertenencia.

En el caso de los empleados, la formación debería abarcar también el canal de denuncia o canal de conducta, y abordar talleres donde trabajar con casos concretos y específicos, que resultan de gran utilidad.

“La vía es la integridad.”

“Legislar y regular tienen una función clara, pero es relevante que la cultura interna de las entidades también fomente una actitud íntegra, con mensajes claros y con gestos que los acompañen.”

“Es necesaria una educación financiera de la ciudadanía”.

“En [entidad] además del estricto cumplimiento de la legislación vigente, contamos con un programa formativo obligatorio (y ligado al cobro de la remuneración variable). Este programa cubre todos los aspectos regulatorios, tanto relativos a la legislación como a las normas internas de la entidad, e incluyen temas como la política de venta responsable o la protección de datos.”

“... la remuneración es también clave: en [entidad], un 99% de empleados tienen su remuneración ligada a la calidad en el servicio. Además, los consejeros ejecutivos, miembros del comité de dirección y otros directivos tienen su remuneración a largo plazo ligada a un indicador que incluye aspectos como la calidad en el servicio, el compromiso con la sociedad y el entorno y el compromiso ético.”

¹ https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/PlanEducacion/PlanEducacion21_18.pdf

Otro aspecto relevante es la remuneración e incentivos, que deberían ser revisados para que estén alineados con la estrategia. Son necesarios “reconocimientos”, que tienen un impacto de visibilidad, de ejemplo moral, y que redundan en el sentido de pertenencia y percepción sobre la entidad.

“Promover una cultura ética supone una dificultad, y debe venir impulsada “desde arriba”.

“No solo enfocarse en los números sino también en aspectos éticos.”

“Construcción de cultura ética en las entidades y en las personas que ocupan cargos directivos. Un reto para las escuelas de negocio. “

“Hay que invertir en la formación financiera de los clientes, de los ciudadanos y de la sociedad.”

3.4.3 Nivel de compromiso de los Consejos de Administración con la ética y la sostenibilidad

Aunque es difícil generalizar y englobar la actuación de todas las entidades, claramente se puede afirmar que existe un mayor interés y compromiso tanto con la ética como con la sostenibilidad². Dicho compromiso se manifiesta también en los avances en el ámbito del Gobierno Corporativo (mayor diversidad de perfiles en el Consejo e incorporación de consejeros independientes), a través del concepto de riesgos no financieros (e incluso propios riesgos éticos), y también vía la nueva normativa de información no financiera (que es necesario que sea aprobada por el Consejo). Incluso en los reguladores del sector se han incorporado elementos que apuntan a una mayor relevancia de aspectos de gobierno corporativo.

“...este compromiso con la ética y la sostenibilidad es un reflejo del compromiso de la Dirección y del Consejo ya que sin ellos no es posible avanzar. No se trata de que se debe implantar únicamente desde arriba, ya que debe contar con la colaboración de todas las personas de la empresa, pero sí que requiere de un apoyo visible e inequívoco por parte de los máximos directivos. Para nosotros, la implantación [...] supone la participación de más de 30 áreas diferentes y la supervisión de los avances por parte del Consejo.”

²1. Un ejemplo de este compromiso podría ser el lanzamiento de los Principles for Responsible Banking de la UNEPFI (<https://www.unepfi.org/news/industries/banking/principles-for-responsible-banking-set-to-become-industry-standard-as-66organisations-now-endorse/>), y que tienen como objetivo aumentar la contribución del sector a alcanzar los Acuerdos de París y los objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. O bien el enorme apoyo obtenido por parte de la Task for Climate-Related Financial Disclosures del Financial Stability Board, que promueve una mayor transparencia en los mercados en relación a los riesgos y oportunidades del cambio climático.

En todo caso, el impulso del Consejo es condición necesaria, pero no suficiente, ya que se trata de la gestión de la cultura, de la gestión del cambio en la organización, y esto supone un proceso extensivo en el tiempo (toma de conciencia, comprensión, actuación e impacto en el resto de la organización). Es muy importante la implementación y la formación específica (role plays en situaciones específicas, por ejemplo), y es necesario buscar “aliados” en todos los niveles de la organización.

Existe un mayor interés por parte de los Consejos de Administración en estos temas, a los que dedican más tiempo. Igualmente, los Consejos tienen mucha más información sobre los temas relacionados con la ética y la sostenibilidad y, además, la solicitan, ya sea porque así se lo exige la normativa vigente, ya por la existencia de un verdadero interés por esas materias.

Hasta hace pocos años, era el personal del área de negocios quien reportaba al Consejo, mientras que los departamentos de asesoría tenían poca o nula intervención. Esto ha cambiado en la actualidad, de manera que, conforme ha ido creciendo el arco de riesgos no financieros a los que la entidad puede enfrentarse, sobre todo debido a la diversificación del negocio en distintas áreas geográficas donde opera, también lo han hecho las capacitaciones profesionales de las personas que reportan a los Consejos, y siempre teniendo en cuenta a la hora de valorar dichos riesgos, la cultura y las costumbres del lugar en que la entidad desarrolla su actividad y el impacto reputacional que pueden tener para la entidad. Todo ello exige un posicionamiento firme de la entidad para con estos temas y la existencia de unas políticas claras que eviten, en la medida de lo posible, los riesgos reputacionales.

A consecuencia de lo comentado con anterioridad, se ha producido la entrada en los órganos de administración de personas con diferentes perfiles, sobre todo en calidad de consejeros independientes, lo que puede aportar a los Consejos una sensibilidad por los temas éticos que irá más allá de la estricta cuenta de resultados. Esa diversidad ha mejorado el gobierno corporativo de estas entidades.

“Los Consejos de Administración preguntan por cosas que antes pasaban por alto”.

“El perfil del informante a los Consejos de Administración ha variado”.

“Antiguamente, la composición de los Consejos de Administración era monocorde, mientras que ahora existe una mayor diversidad en los mismos”.

“Los Consejos se creen la ética y, además, apuestan por ella”

“La verdadera apuesta de los órganos de administración es la asignación de recursos financieros”.

“Hay asignación presupuestaria para medios y recursos que no son ‘directamente’ relacionados con la generación de negocio y son un centro de coste”.

Ello se traduce en las asignaciones presupuestarias para estos temas, que han aumentado en los últimos años, lo que denota un mayor interés del Consejo en estos asuntos. El hecho de que no se cuestione la existencia y el mantenimiento de los departamentos de control de las entidades financieras, que comportan un coste añadido para las mismas, es una evidencia del respaldo que los órganos de administración ofrecen a los mismos.

Hay que mencionar, no obstante, que, en ocasiones, la motivación para comportarse éticamente puede deberse a diversas circunstancias que incidan directamente en la gobernanza, tales como:

- Las pérdidas reputacionales que el mercado penaliza.
- Las regulaciones que se pueden hacer cumplir a escala global.
- La existencia de inversores institucionales interesados en los impactos sociales y medioambientales y no solamente en el retorno económico de su inversión.

3.4.4 Influencia de la digitalización en el sector financiero y nuevos retos

La tecnología permite incrementar la agilidad de las entidades financieras, automatizar procesos, dar un mejor servicio —más eficiente y más adaptado a cada persona— facilita la toma de decisiones, etc., aunque también comporta ciertos riesgos que conviene valorar.

La construcción de las culturas organizacionales en contextos digitales requiere de dinámicas y procesos diferentes, muchos de ellos no suficientemente investigados. El impacto cultural de la digitalización es extraordinario, ya que cambia el modo de relacionarnos y los mecanismos de creación de vínculos entre las personas, entre estas y las organizaciones en las que desarrollan su actividad profesional y entre las propias organizaciones entre sí. Esta realidad imparable ofrece oportunidades, pero también acarrea riesgos, entre los que destaca el debilitamiento de los vínculos contractuales y reales tanto de la plantilla con la empresa - teletrabajo, falta de contacto personal, trabajadores con contratos en distintas empresas o trabajando para filiales o empresas de un grupo o red, contextos cultural y éticamente cada vez más plurales -, como de las empresas entre sí -alianzas flexibles o proyectos compartidos -. La digitalización exige igualmente una relectura de los derechos humanos adaptada a los entornos digitales³.

“La digitalización implica nuevos retos e interrogantes a la economía en general y a las finanzas en particular”.

“Cambio de banca tradicional a desintermediación.”

“La tecnología, siendo buena y facilitadora de muchos aspectos que benefician tanto a la entidad como al cliente por la agilización del servicio, no debe dejar de lado el trato personal”.

“La profesión de trader está en peligro de extinción”.

“¿Es el cliente consciente del poder que le está dando a las Fintech/Bigtech?”

“Hay que pasar de las palabras a los hechos”.

³<https://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto0-/derechos-humanos-en-entornos-digitales>

En el sector financiero, la tecnología está integrada en el modelo de negocio (Fintech), si bien existe cierta incertidumbre con las “BigTech” como potenciales nuevos competidores. Existe además un riesgo de menos intermediación y menor contacto con el cliente, aunque paradójicamente la normativa apunta a requerir más contacto, más interlocución con el cliente y un mejor asesoramiento.

Se pone en valor el trato individualizado, sobre todo en la banca minorista, de manera que las nuevas tecnologías no comprometan las relaciones personales y directas. Ello entronca directamente con la responsabilidad del cliente, ya que la responsabilidad del funcionamiento del sistema no debe descansar exclusivamente en las entidades financieras

El incremento en el uso y la dependencia de las nuevas tecnologías también comportará riesgos a los que las entidades deberán hacer frente, tales como los derivados del tratamiento y la protección de datos. La intermediación de terceros proveedores implicará mayores peligros en la custodia de los datos personales y ello supone una posible vía de reclamaciones judiciales por el trato inadecuado frente a la que las entidades financieras deben estar preparadas, por lo que la gestión de los datos de los clientes ha pasado a engrosar el listado de los temas relevantes de aquéllas. La consecuencia de ello es que los Bancos cada vez contratan a más matemáticos que son expertos en algoritmos para desgranar y aportar la seguridad necesaria a estas operaciones.

Relacionado con lo anterior, una de las profesiones más demandadas por estas entidades, son precisamente los científicos financieros o *quants*, que parecen llamados a sustituir a los *traders* en su condición de especialistas matemáticos que están desarrollando constantemente algoritmos para invertir. Estos profesionales son

fundamentales para las entidades financieras, ya que generan sistemas que aprenden de los errores cometidos en el pasado, con el objetivo de no volver a cometerlos. En todo caso es fundamental incluir criterios éticos para el uso de algoritmos, así como en temas de prevención de blanqueo y gestión de alertas.

El uso de las nuevas tecnologías también puede posibilitar una gestión más efectiva contra la corrupción y facilitar formación en formatos de e-learning. Por ejemplo, el último Foro de Integridad y Anticorrupción de la OCDE llevaba por lema “*Tech for Trust*”⁴, y destacaba la necesidad de encontrar un balance entre innovación y protección de datos personales. Es importante que el cliente tome conciencia de la importancia de sus datos y de que se requiere consentimiento expreso para el perfilado avanzado de los datos. De nuevo se pone de manifiesto la importancia la educación financiera de la ciudadanía, de manera que tengan más conocimiento y responsabilidad por parte del cliente.

Es absolutamente necesario que estos dilemas se planteen en el seno de las entidades para adaptarse a los nuevos tiempos y seguir creciendo, pero no es suficiente con las palabras, sino que es básico experimentar y entender estos temas dedicando estudios y recursos a los mismos.

⁴<http://www.oecd.org/fr/apropos/secretairegeneral/-2019oecd-global-anti-corruption-and-integrity-forum-tech-for-trust-france-march2019-.htm>

3.4.5 Prospección a futuro del sector financiero en relación con los aspectos de ética y sostenibilidad

Existe cierto consenso en los ejes que van a determinar la evolución del sector financiero en los próximos años. En primer lugar, la continuación del **proceso de consolidación** del sector, quizás a nivel europeo, para afrontar los problemas de rentabilidad, derivados de una etapa prolongada de los tipos de interés bajos. Por otra parte, la **digitalización** modificará definitivamente el modelo de distribución comercial y tal vez el **modelo de negocio**, con algunas entidades evolucionando hacia plataformas abiertas de prestación de servicios. En otros casos, el modelo de negocio evolucionará hacia la especialización y segmentación de clientes, ya que la planificación financiera va a exigir más asesoramiento por parte de ciertos segmentos de clientes. Aparecerán con **nuevos intermediadores** (Amazon, Google, Facebook...) con posiciones disruptivas y que supondrán un reto para las actuales entidades. Por último, las **finanzas sostenibles**, la medición del impacto climático y la consolidación de la banca responsable marcarán también la evolución del sector.

En la próxima década, el papel de las entidades financieras continuará siendo fundamental para dar apoyo al tejido productivo y a ciudadanos y para asegurar la inclusión financiera de los colectivos más vulnerables. Son entidades con un enorme conocimiento del mercado y de las necesidades de los clientes, y que llevan años integrando la tecnología en sus servicios y procesos.

Deberán continuar adaptándose para cubrir las nuevas necesidades y los nuevos perfiles de clientes, aprovechando la tecnología disponible y futura, maximizando la eficiencia y la calidad para ofrecer servicios personalizados y de valor añadido. Adicionalmente, deberán continuar apoyando la transición a una economía baja en carbono y socialmente justa. En este sentido, la **transparencia** y la **integridad**, la actuación responsable y sostenible, la innovación y la formación se mantendrán como elementos esenciales. La **independencia** será un elemento fundamental, también para el órgano que supervise la ética en las organizaciones, por lo que la comisión o el Comité de Ética debería estar formado por independientes.

4 CONCLUSIONES Y PRÓXIMOS PASOS

Existe unanimidad en que el sector financiero ha aprendido de los errores cometidos en el pasado y en que la crisis, que le golpeó con especial virulencia, no ha hecho sino afianzar la ética como el medio más efectivo para afrontar las situaciones que afectan a la reputación de estas entidades y minimizar los riesgos derivados de las mismas.

Estas políticas, que ya se venían desarrollando con anterioridad pero que se han hecho más visibles tras la crisis, garantizarán la supervivencia del sector y su consolidación como uno de los referentes en torno a los cuales giren las comunidades modernas.

Las sociedades y, por ende, las personas han evolucionado en una dirección muy diferente a la conocida hasta ahora. El manejo de Internet ha acelerado estos procesos, de manera que las prioridades, intereses e inquietudes del ser humano en poco o nada se parecen a las que se tenían hace tan sólo veinte años. Las nuevas generaciones concentran su vida en los dispositivos móviles que constantemente llevan consigo y, a través de ellos, se socializan e interactúan, lo que ha cambiado su mentalidad, su manera de relacionarse y, cómo no, también sus hábitos de consumo. El nuevo perfil de cliente demanda canales de diálogo mediante el uso de tecnologías de fácil manejo que, a su vez, garanticen la protección de datos. La digitalización es una realidad que las entidades del sector financiero no pueden obviar y, si no se adaptan a ella, corren el riesgo de quedar excluidas del sistema.

Además, el sector tiende hacia una mayor especialización y segmentación, así como a convertirse en oferente de una amplia gama de servicios dentro de un mercado muy competitivo lo que, definitivamente, dejará de lado la banca tradicional y su clásico modelo de distribución comercial.

En línea con lo anterior, también la profesión de banquero, como tal, se verá afectada por esta evolución, puesto que las entidades van a demandar, de hecho, ya lo hacen, perfiles laborales muy variados que incluyan capacitaciones con las que dar respuesta a toda la serie de riesgos, financieros y, sobre

todo, no financieros que les puedan afectar. Es en relación a estos últimos donde la globalización ha hecho que puedan operar en diferentes ámbitos geográficos, donde las culturas y costumbres son muy distintas y, por tanto, se amplía el de esos riesgos.

A nivel europeo, se apunta la esperanza de que se consiga un verdadero mercado bancario único que se traduzca en fusiones transfronterizas que le acerquen al mercado estadounidense.

Como próximos pasos en la investigación conjunta entre los diferentes actores que promovemos este estudio, cabe destacar en primer lugar la necesidad de seguir implementando soluciones éticas para la mejora de las prácticas del sector y comunicarlas para transmitir las a la opinión pública.

Del mismo modo, este modo de proceder se deberá alinear con el objetivo conjunto de la consecución de la Agenda 2030, máxime cuando nos encontramos a tan sólo diez años vista de ese hito.

Asimismo, deberá realizarse un seguimiento en la apuesta por las finanzas sostenibles basándose en un nuevo modelo donde las variables climáticas y sostenibles sean fundamentales, en línea con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, donde la transparencia y las alianzas se tornen fundamentales y constituyan una meta que debe ser compartida.

En suma, la experiencia acumulada revela que solamente a través de la ética podrá garantizarse la sostenibilidad del sector financiero, de modo que, pese a los cambios

que inevitablemente se vayan produciendo a su alrededor, aquella constituya una base sólida que sustente todo el sistema.

ANEXO | Guion Para El Grupo De Discusión

Bienvenida y presentaciones de los participantes (ronda rápida)		10'
Breve descripción del objetivo de la investigación (JCI) (Hacer hincapié en que no se trata de "presentar" sus empresas, sino su experiencia personal y compartir sus conocimientos, como expertos en el tema)		5'
Pregunta introductoria	Me gustaría, en primer lugar, que compartierais con nosotros vuestra visión sobre cómo ha evolucionado el papel de las entidades financieras en la sociedad y en la economía en la última década	20'
Cuestiones clave	Pregunta principal 1: El sector financiero parece estar siempre en el punto de mira de los comportamientos éticos y es, sin duda, uno de los más regulados. Sin embargo, a menudo es protagonista de escándalos y malas prácticas. ¿En vuestra experiencia, como pensáis que se podría romper el paradigma, la inercia? ¿Qué hay que hacer más allá de legislar y regular?	20'
	Pregunta principal 2: ¿Cómo consideráis que es actualmente el compromiso de la dirección/Consejo de las entidades financieras con la ética y la sostenibilidad? Si queréis podéis mencionar algún ejemplo concreto	20'
	Pregunta principal 3: La unión de finanzas y tecnología, si bien no nueva, pero recientemente denominada como área de las Fintech representa una oportunidad para el sector financiero, pero surgen nuevos retos éticos: concepto de «caja negra», nuevos competidores, ¿Qué opináis sobre este respecto?	20'
Cuestiones de cierre	Pregunta de cierre 1: Por último, ¿cuál consideráis que será el rol de las entidades financieras dentro de 10 años?	20'
	Pregunta de cierre 2: ¿os gustaría realizar algún comentario adicional? ¿Se nos ha quedado algo en el tintero?	10'
Agradecimiento y despedida (Indicar los siguientes pasos – envío de buenas prácticas y futuras líneas de investigación)		5'

Tiempo disponible: 150 minutos
Tiempo previsto: 130 minutos

ANEXO II Ejemplo de Carta de Invitación al Grupo de Discusión



Madrid, [REDACTED] de 2019

Att [REDACTED]

Estimada [REDACTED]:

Desde SOSTENIBILIDAD ÉTICA, empresa experta en la gestión de la ética organizativa, contribuimos al desarrollo de una cultura ética a través de la puesta en funcionamiento de distintas herramientas, encaminadas a conseguir organizaciones más competitivas, pero al mismo tiempo más sólidas y transparentes.

Consideramos que el sector financiero debe ser un referente en la gestión de la ética, tanto por el impacto que tiene en el tejido económico, como por la relevancia de sus interacciones con todos los grupos de interés. Por ello, nos es grato invitarle al:

Desayuno-Workshop

LA GESTIÓN DE LA ÉTICA EN EL SECTOR FINANCIERO

Organizado por:

SOSTENIBILIDAD ÉTICA y la Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial de la Universidad Pontificia Comillas - ICADE

Cuándo:

9 de abril de 2019 (9.30 a 12.00)

Dónde:

Sala León XIII de ICADE

Alberto Aguilera, 23 - Madrid

El propósito de este evento es explorar, junto con responsables de negocio, de deontología y de sostenibilidad de las principales entidades financieras, los actuales retos y futuras tendencias en materia de gestión  tica en el sector financiero.

En este evento participarán un máximo de ocho personas, moderadas por un académico con experiencia. La discusión será grabada y tratada de manera completamente confidencial. El objetivo es plantear una serie de cuestiones y que los participantes puedan responder de manera abierta, destacando los principales desafíos que se encuentran en la gestión  tica, así como ejemplos de buenas prácticas. Posteriormente se elaborará un informe donde se recogerán las conclusiones más relevantes, que se hará llegar a los participantes.

Esperando que nos pueda acompañar en esta oportunidad, aprovecho la ocasión para saludarle muy atentamente.

Atentamente

Javier Camacho
Socio Director

REFERENCIAS

Boatright, J. R. (2013). *Ethics in finance*. John Wiley & Sons.

Carè, R. (2018). *Sustainable banking: Issues and challenges*. Springer.

Fernández Fernández, José Luis (2004). *Finanzas y ética: la dimensión moral de la actividad financiera y el gobierno corporativo (Vol. 1)*. Universidad Pontificia Comillas.

Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2014). *Focus groups: A practical guide for applied research*. Sage publications.

Lehner, O. M. (Ed.). (2016). *Routledge handbook of social and sustainable finance*. London: Routledge.

Enlaces de interés:

- <https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2019/html/ecb.pr190116.en.html>
- <https://www.blackrock.com/corporate/investor-relations/larry-fink-ceo-letter>
- https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2019/03-2019_Edelman_Trust_Barometer_Global_Report.pdf?utm_source=website&utm_medium=global_report&utm_campaign=downloads
- <http://www.centessimusannus.org/convegna/convegna2018-/consultazione-internazionale-londra-31gennaio-1-febbraio2018-/>
- https://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/PlanEducacion/PlanEducacion21_18.pdf
- Principles for Responsible Banking, <https://www.unepfi.org/news/industries/banking/principles-for-responsible-banking-set-to-become-industry-standard-as-66-organisations-now-endorse/>
- <http://www.oecd.org/fr/apropos/secretairegeneral/-2019oecd-global-anti-corruption-and-integrity-forum-tech-for-trust-france-march2019-.htm>
- <https://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/universidad-deusto/sobre-deusto0-/derechos-humanos-en-entornos-digitales>



SOSTENIBILIDAD
— **ÉTICA** —

ISBN 978-84-09-20891-3



9 788409 208913