

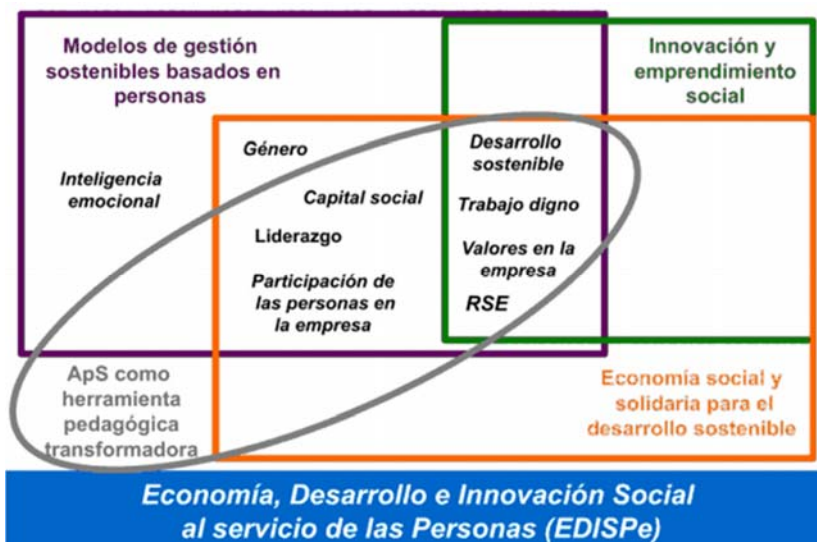
Responsabilidad social de la banca en el actual periodo de crisis: comparación de la banca cooperativa y tradicional

Aitziber Mugarra (PhD) aitziber.mugarra@deusto.es

Arantza Echaniz (PhD) aechaniz@deusto.es

Marta Enciso (PhD) marta.enciso@deusto.es

SOCIAL
ECONOMY
on the move...



- Línea de investigación abierta del equipo: diferencia banca tradicional y banca cooperativa

SOCIAL
ECONOMY
on the move...

*EL BANCO ME EXIGE
QUE PAGUE LA HIPOTECA...*



*...PERO COMO YA SE ME HA
ACABADO EL PAGO, YO NO
PUEDO PAGARLA.*



*ENTONCES EL GOBIERNO, COMO
EL BANCO NECESITA EL DINERO
PORQUE HA HECHO UNA MUY MALA
GESTIÓN, LE DA AL BANCO
UN PASTORRÓN EN PLAN
CRÉDITO...*



*... CON LO QUE SE CONSIGUE QUE
EL BANCO SE QUEDE CON MI PISO
Y CON EL CRÉDITO DEL GOBIERNO.*



*SI EL GOBIERNO ME HUBIERA DADO UN CRÉDITO
A MÍ CON PERIODO DE CARENIA HASTA QUE
YO VOLVIERA A TRABAJAR, PAGARÍA
MI HIPOTECA, EL BANCO COBRARÍA
MI DEUDA Y YO TENDRÍA MI CASA.*



¿Qué imagen tienen las personas ajenas al sector?

60 personas que han cursado "Economía de la empresa" en los últimos 3 años. Derecho especialidad Económica

¿Cuáles consideras que son los tres principales problemas que sufre la sociedad actual, en orden de importancia?

Primer problema:

- Crisis económica (15)
- Desempleo (14)
- Corrupción (5)
- Falta valores/principios (4)

Segundo problema:

- Corrupción (9)
- Clase política (7)
- Pesimismo, desencanto (6)
- Pobreza (4)
- Desempleo (4)

Tercer problema:

- Desempleo (5)
- Apatía, desmotivación (5)
- Corrupción (4)
- Crisis (3)
- Ignorancia, falta de formación (3)

Situación económica general de España	
Muy buena	0,0
Buena	0,8
Regular	9,0
Mala	37,0
Muy mala	52,9
N.S.	0,1
N.C.	0,1

Fuente: Barómetro CIS julio 2013

Problema	1.er	2º	3.er	Total
El paro	55,5	18,4	7,1	80,9
La corrupción y el fraude	13,5	17,0	6,9	37,4
Los problemas de índole económica	10,5	13,7	7,9	32,0
Los políticos en general, los partidos políticos y la política	11,5	9,5	6,6	27,3

Fuente: Barómetro CIS julio 2013

Indicador mensual de Confianza del Consumidor (ICC)													
	Sep 2012	Oct 2012	Nov 2012	Dic 2012	Ene 2013	Feb 2013	Mar 2013	Abr 2013	May 2013	Jun 2013	Jul 2013	Ago 2013	Sep 2013
INDICADOR CONFIANZA CONSUMIDOR	43,2	44,8	45,0	44,3	55,7	50,7	52,1	56,7	50,8	61,8	63,3	66,6	69,8
INDICADOR DE SITUACIÓN ACTUAL	28,3	30,1	28,8	26,7	36,2	32,1	35,0	37,7	35,8	45,9	47,4	53,4	54,1
INDICADOR DE EXPECTATIVAS	58,1	59,6	61,3	61,9	75,2	69,2	69,2	75,6	65,8	77,6	79,2	83,7	85,4

El ICC se calcula como media aritmética de los balances de la situación actual de la economía familiar, de la economía española y del empleo, respecto a la que existía hace seis meses, y de las expectativas respectivas para los próximos seis meses.

El ICC, como los indicadores de situación actual y de expectativas, puede tomar valores que oscilan entre 0 y 200. Por encima de 100, indica una percepción positiva de los consumidores y por debajo de 100 una percepción negativa.

Fuente: Indicador de Confianza del Consumidor. CIS septiembre 2013

¿Qué imagen tienen las personas ajenas al sector?

60 personas que han cursado "Economía de la empresa" en los últimos 3 años. Derecho especialidad Económica

¿Qué adjetivos asocias con el concepto de sistema financiero/banca?
Señala un máximo de cinco adjetivos con los que calificarías al sector

(-) Corrupto, engaño, interesado, inestable, opaco, defectuoso, especulador, irresponsable, injusto, abusivo, inseguro,...

(+) Poderoso, necesario-básico, mundial,

¿Cuáles son en tu opinión las empresas bancarias -con alguna presencia en España- con mejor reputación? Señala un máximo de cinco

(32) BBVA; (20) Santander; (18) Kutxabank; (10) La Caixa; (8) ING; (5) Deutsche Bank; (4) Caja Laboral; (4) Sabadell. Con menos de 3: Bankinter, Ibercaja, Triodos, Lloyds, Bank of America, Popular

¿Y cuáles son en tu opinión las empresas bancarias con peor reputación?
Señala un máximo de cinco

(53) Bankia;

*In [country], do you have confidence in each of the following, or not?
How about financial institutions or banks?*

	Yes, 2013	Yes, 2012	No, 2013	Difference in "yes" answers (pct. pts.)
Portugal	40%	36%	54%	4
Germany	37%	38%	62%	-1
Slovenia	25%	36%	73%	-11
Greece	17%	13%	80%	4
Ireland	15%	16%	84%	-1
Spain	11%	18%	87%	-7
Cyprus	11%	37%	86%	-26

In 2013, data were collected between May and July.

GALLUP®

SOCIAL
ECONOMY
on the move...



3. La reputación perdida
Las malas prácticas

Un sector con mala imagen (percepciones) y mejor reputación (realidad)

- La imagen de los bancos en España es mala, muy mala; para la población son adversarios sociales. Su reputación es mejor porque imagen y reputación no son la misma cosa y esta es la primera diferencia que el sector financiero debería evaluar y gestionar de manera eficaz.
- La reputación de los bancos, se ha visto afectada severamente por una crisis inmobiliaria que se ha traducido en una necesidad de captar recursos (participaciones preferentes) e instrumentar el crédito hipotecario (cláusula suelo, dificultades en la ejecución de los desahucios)
- Preferentes y cláusulas suelo pueden ser dos prácticas comerciales legítimas como lo son la mayoría de los productos de alta rentabilidad/alto riesgo—pero cuando su comercialización es poco transparente se convierten en malas prácticas. Ambos productos han impactado muy negativamente en la reputación del sector.

Fuente: http://www.villafane.com/noticias/La-reputacion-del-sistema-financiero-espanol_229.html

SOCIAL
ECONOMY
on the move...



5. Claves de la recuperación reputacional: seguridad y confianza
Lo que queda por hacer: seguridad y confianza

SEGURIDAD

1. Ratio de Capital (Core Tier 1 Ratio)
2. Tasa de morosidad
3. Tasa de cobertura
4. Ratio activos crediticios/depositos
5. Volumen de activos líquidos en relación con los pasivos exigibles
6. ROE (rentabilidad de los recursos propios)
7. Margen de explotación/Activos Totales Medios
8. Coeficiente de eficiencia
9. Rating de la deuda, a corto y largo plazo

CONFIANZA

1. Dar prioridad a las necesidades reales de los clientes
2. Ofrecer productos y servicios sencillos y transparentes
3. Ofrecer soluciones innovadoras y poner la tecnología al servicio del cliente
4. Ofrecer canales para atender quejas y sugerencias: uso de las redes sociales, Defensor del Cliente y participación sin restricciones en el Sistema Arbitral de Consumo
5. Conceder mayor financiación a pymes
6. Conceder hipotecas para la compra de vivienda
7. Conceder tarjetas de crédito en condiciones razonables
8. Liderar programas para el acceso al crédito: iniciativas de microcrédito
9. Compromiso con la privacidad de los clientes y custodia de sus datos personales
10. Proteger adecuadamente los intereses del accionista minoritario
11. Contar con una Alta Dirección profesional/de calidad
12. Premiar el talento y el esfuerzo de sus empleados
13. Mantener canales fluidos de comunicación con medios y sociedad
14. Devolver a la sociedad parte de los beneficios que obtiene gracias a ésta, a través de fundaciones, financiación directa de actividades, activos culturales, asistenciales, educativas, científicas o lúdicas de interés general

Fuente: http://www.villafane.com/noticias/La-reputacion-del-sistema-financiero-espanol_229.html

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos cooperativos **han seguido creciendo** otorgando créditos en especial a las pequeñas y medianas empresas, y **se han mantenido estables** en las diferentes regiones, creando incluso empleos indirectos. La propiedad en manos de sus miembros que la controlan y se reparten los beneficios es el elemento clave de esta resiliencia y garantiza ventajas que no tienen sus competidores. Si bien las cooperativas financieras representan una parte destacadamente grande del mercado bancario mundial, es importante entender mejor su modelo.

Mensaje de la ACI en el 91º Día Internacional del Cooperativismo de la ACI y el 19º Día Internacional del Cooperativismo de las Naciones Unidas. 6 de julio de 2013

Ningún banco cooperativo ha entrado en concurso de acreedores en la UE. Los datos de la Asociación Europea de Bancos Cooperativos muestran que tienen aproximadamente un 20 % de cuota de mercado de los depósitos. Financian a cerca del 29 % de las pymes en Europa. Han incrementado su cuota de mercado de forma constante en los últimos años.

Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema «Cooperativas y reestructuración» (dictamen de iniciativa) // Diario Oficial n° C 191 de 29/06/2012 p. 0024 - 0029



La integración de Caja Laboral e Ipar Kutxa asentará al proyecto cooperativo como la segunda entidad del País Vasco y segunda cooperativa de crédito del Estado.

Un proyecto que pretende ser la primera entidad donde los clientes encuentren banca y seguros en un mismo espacio

La banca cooperativa representará, así, un modelo que aboga por la cercanía y proximidad con el cliente, destinado a ejercer un papel clave y necesario en el nuevo panorama financiero, para colaborar desde una óptica diferente en el desarrollo económico y social.

Frente a la bancarización, donde priman los intereses de los accionistas, Caja Laboral lo ha dejado bien claro, se decanta por un modelo de banca cooperativa, una organización basada en los valores donde priman las personas, la organización democrática del trabajo, la participación en la gestión, la solidaridad retributiva, la intercooperación, la transformación social y la educación. Y como consecuencia natural de ese modelo, la implicación de las personas en el proyecto.

Fuente: TULankide, marzo 2012



“En coherencia con nuestro modelo cooperativo no contemplamos acuerdos con entidades no cooperativas o cuya finalidad sea realizar la actividad financiera desde una figura bancaria. La cooperativa es para nosotros una forma de entender la banca”
Txomin García, Presidente del Consejo Rector de Caja Laboral.

Nuestro compromiso

TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO...

- La Asamblea General de socios es el principal órgano de gobierno de la Nueva Entidad.
- La Asamblea designa al Consejo Rector, que además de no percibir retribuciones por su función rectora, tiene un régimen de incapacidades e incompatibilidades que evita los conflictos de intereses en la votación y asunción de acuerdos.
- La Administración Pública no forma parte del capital ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de Laboral Kutxa.

UN PASO MÁS QUE DAR PARA SEGUIR AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO SOCIAL. PORQUE CREEMOS FIRMEMENTE QUE...

ACTUACIONES RESPONSABLES...

- Nos hemos adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deudas (RD Ley 6/2012). El objetivo de la Entidad siempre ha sido evitar el desahucio y facilitar, en base a un análisis individualizado, que los clientes puedan permanecer en su vivienda haciendo frente a sus compromisos de pago, ampliando plazos y estableciendo carencias en función de los ingresos.
- Hemos firmado junto al Gobierno Vasco el Servicio de Mediación Hipotecaria, servicio en cuyo diseño hemos colaborado con el Departamento de Justicia y Administración Pública. La medida se ha traducido en no iniciar ninguna reclamación judicial en el plazo de un mes desde que el cliente solicita el arbitraje del Gobierno Vasco.

Laboral Kutxa,
somos banca cooperativa

Fuente: RESUMEN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2012



Intuición final...



- Cooperativas son más resistentes a la crisis
- Transparencia y función social en su ADN

**MUCHAS GRACIAS
POR SU ATENCIÓN**