

## **LAS CAJAS DE AHORROS COMO EMPRESAS PIONERAS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**Juan R. Quintás Seoane**

Presidente de la Confederación Española  
de Cajas de Ahorro (CECA)

En estos primeros años del nuevo milenio y, en especial en las sociedades más avanzadas, parece aglutinarse un cierto consenso sobre la responsabilidad social de las empresas, síntoma quizás anunciador de posibles adaptaciones futuras de la sociedad mercantil a los requerimientos propios de una globalización poscapitalista en el siglo XXI.

Las Cajas de Ahorros españolas han sido verdaderas pioneras de esa nueva concepción, ya que para ellas constituye la esencia de sus principios fundacionales, en muchos casos más que centenarios: En las Cajas el compromiso ético, lejos de ser reflejo de una presión social externa, constituye un componente fundamental de su naturaleza. Lo que hasta hace poco resultaba desconcertante para muchos (que una entidad con fines sociales tuviera naturaleza privada), es ahora no sólo comprensible sino, además, atributo deseable y seña de modernidad en el mundo empresarial.

Aunque la Responsabilidad Social Corporativa no tiene todavía hoy unos límites bien definidos, en las Cajas se manifiesta en, al menos, cuatro ámbitos bien distintos, pero fuertemente relacionados entre sí: el primero se refiere al conjunto de reglas y prácticas que permiten su “buen gobierno”; el segundo, a la dimensión social y medioambiental de las relaciones internas y externas; el tercero al enfoque social de la actividad financiera y, finalmente, la Obra Social.

Mientras que los dos primeros abarcan el contenido tradicional de la RSC para las empresas en general, los dos últimos aunque no exclusivos sí son carac-

terísticos de las Cajas por lo excepcional de su importancia en ellas.

Para la adecuada valoración del Gobierno corporativo de las Cajas de Ahorros conviene recordar que frente a la visión tradicional, según la cual los gestores de una entidad deben limitarse a la creación de valor para su propietario, la moderna teoría de la empresa va introduciendo, cada vez con mayor firmeza, conceptos de Responsabilidad Social Corporativa, en los que se promueve la atención a los intereses de los “*stakeholders*” ampliando la responsabilidad de la empresa más allá de sus accionistas, para establecerla también frente a otros grupos de interés y, en último término, frente a la sociedad e instituciones del entorno en el que opera. La relevancia del enfoque “*stakeholder*” es especialmente significativa en el caso de las entidades financieras por la trascendencia cuasi pública de los bienes que produce (medios de pago, crédito, etc.) y su significado para el estado y desarrollo económico general.

En este marco no es difícil percibir que la estructura y composición de los órganos de gobierno de las Cajas de Ahorros españolas constituyen, desde hace al menos un cuarto de siglo, un modelo precursor de las más modernas tendencias en el ámbito del buen gobierno. En efecto, la estructura de gobierno de las Cajas de Ahorros tiene como uno de sus objetivos básicos garantizar el pluralismo en sus órganos rectores, de forma que en ellos puedan expresarse todos los intereses genuinos de los ámbitos geográficos sobre las que aquellas operan, como mejor garantía de la adecuada identificación y protección de tales intereses.

Es decir, en las Cajas de Ahorros las partes interesadas no sólo son tenidas en cuenta en los procesos de gestión, sino que son precisamente ellas las que, mediante su presencia directa en los citados órganos rectores, toman las decisiones y articulan la gestión de las entidades. En virtud de esta peculiar configuración de sus órganos de gobierno, participan en ellos los grupos que de modo directo tienen interés en la entidad –impositores, entidades fundadoras y empleados– e, incluso, representantes de la Administración Pública, a través de las cor-

poraciones locales y de las Comunidades Autónomas, así como de lo que pudiéramos denominar entidades de interés general también presentes en los órganos de gobierno.

El siguiente aspecto de la Responsabilidad Social Corporativa, quizá el más típico en las sociedades mercantiles, se refiere a las relaciones internas, básicamente con los empleados, y las externas, con proveedores, clientes y el medio ambiente.

La integración de los empleados en los más altos órganos decisorios de la gestión de sus Cajas, así como la especial atención con que se procura su más pleno y armónico desarrollo profesional y personal, junto con la notable sensibilidad con que se atienden sus necesidades, tanto a lo largo de su vida activa como llegada su jubilación, configuran una política laboral pionera en la atención a los principios de la Responsabilidad Social Corporativa, que puede verse plasmada en los siguientes rasgos principales: Integración en los órganos de gobierno, estabilidad del empleo, igualdad de oportunidades y previsión social complementaria y desarrollo profesional. La cuidada atención a los intereses de este grupo, al promover en los empleados un fuerte “sentido de pertenencia”, probablemente constituye una de las claves del éxito empresarial de las Cajas de Ahorros.

En el mundo de las finanzas, como en cualquier otro sector y en cualquier país del mundo, puede existir la tentación latente de abusar del cliente. En este marco resulta obvia la importancia del papel de las Cajas como garantes de la competencia. Uno de los indicadores más frecuentemente utilizados para evaluar las condiciones competitivas de los mercados es el índice de *Herfindahl-Hirschman*. Como referencia, el umbral marcado por la Reserva Federal como límite para autorizar una operación de fusión bancaria es 1.800 puntos. Es decir, cualquier valor del índice superior a 1.800 tendría efectos dañinos para la competencia. Con datos de 2004, el índice *Herfindahl-Hirschman* para el conjunto de las entidades de crédito españolas se sitúa en 1.432, muy próximo a los valores

que podrían considerarse óptimos. El análisis de la información disponible ofrece unos resultados claros: de no existir las Cajas el mercado español sería un oligopolio.

La evidencia empírica corrobora esta idea de que las Cajas respetan los intereses de sus clientes, como se pone de manifiesto al comprobar que el número de reclamaciones dirigidas por nuestra clientela al Banco de España es muy inferior al de reclamaciones respecto de los Bancos, pese a que el negocio minorista de estos es menos voluminoso que el de las Cajas de Ahorros.

En el capítulo de la RSC relativa a las “relaciones internas y externas” para muchas empresas –sector químico, forestal, etc.– es muy importante la dimensión medioambiental. No lo es tanto en las entidades financieras, por razones obvias, aunque en el caso de las Cajas los efectos son ya muy importantes a través del fuerte crecimiento de recursos asignados a este fin en el marco de la Obra Social que se han multiplicado por trece en tan sólo 8 años.

Pasamos ya al tercer gran pilar de la RSC de las Cajas de Ahorros. La “misión amplia” de estas entidades, integradora de importantes objetivos de bienestar referidos a su entorno, hace que su misma actividad financiera reporte importantísimos efectos sociales. Merecen mención especial los de inclusión financiera, desarrollo regional y perfeccionamiento del propio sistema financiero. Con frecuencia se los cataloga como economías externas.

El problema de la exclusión financiera se ha convertido en una de las principales manifestaciones de exclusión social en los países desarrollados en tanto que la incapacidad de los individuos para acceder a los servicios financieros básicos puede generar importantes problemas socioeconómicos en las economías locales, con una sensible incidencia macroeconómica. Las Cajas de Ahorros españolas constituyen un excelente modelo de lucha contra este tipo de exclusión. En primer lugar, en el ámbito territorial o geográfico, es de señalar que las Cajas tienen una mayor proporción de oficinas en poblaciones pequeñas que la Banca.

El 13 por ciento de los municipios tiene sólo una oficina de Caja (lo que representa el 3,5 por ciento de la población española).

El papel de las Cajas en la exclusión financiera, además, no responde únicamente a una configuración geográfica, sino también a un mayor sesgo de su actividad hacia grupos poblacionales menos favorecidos o con menor renta.

Se puede constatar que el nivel medio de depósitos y créditos es más bajo en las Cajas que en la Banca, lo que implica que atienden a segmentos poblacionales que, en promedio, presentan menores niveles de renta. No es extraño, por ello, que las Cajas se hayan involucrado de forma muy activa en la oferta de servicios financieros debidamente adecuados al colectivo de inmigrantes extranjeros de rápido crecimiento en nuestro país.

Otro ejemplo de la anticipación de las Cajas a problemas sociales asociados a la exclusión es la concesión de microcréditos. Este instrumento, que en principio pudiera parecer marginal, tiene el doble valor añadido de favorecer financieramente iniciativas empresariales para colectivos aislados y, de paso, ayudar a las áreas donde se insertan estos grupos evitando que se propague el fenómeno de la exclusión.

De forma similar, un tercer ejemplo de lucha contra la exclusión se encuentra en las acciones de las Cajas destinadas a favorecer la financiación a la vivienda (en propiedad o alquiler) para los jóvenes y los mayores sin recursos, acciones que se unen a su ya tradicional destacada participación en la articulación de los distintos planes de vivienda nacionales y regionales (en torno al 65 por ciento).

Como cuarto pilar aparece la Obra Social de las Cajas de Ahorros españolas, que además de los elevados recursos dedicados a proyectos sociales, un total de 1.338 millones de euros en 2005, representa una fuente esencial de “capital social”, humano (educación y formación a todos los niveles) y tecnológico (in-

vestigación). Hasta tal punto que en la mayoría de las Comunidades Autónomas la actividad de sus Cajas constituye uno de los ejes explicativos de su desarrollo, puesto que todas las acciones que favorezcan la integración social y la capacitación de los individuos (educación, sanidad, programas de apoyo a la tercera edad, cultura, etc.), que potencien la actividad económica (investigación, avance tecnológico, etc.) y que contribuyan a preservar el medio ambiente, son factores clave del crecimiento.

En esos cuatro ámbitos las Cajas de Ahorros españolas han venido desarrollando, desde su fundación hace ya más 170 años, una impresionante labor que si antes permitía calificarlas como precursoras hoy las constituye en líderes de la RSC.

Las Cajas de Ahorros son ya la primera fuerza financiera de España, país con uno de los mejores sistemas bancarios del mundo. También constituyen una de las más extraordinarias manifestaciones de la sociedad civil española, tanto por la importancia de su contribución al progreso y a la solidaridad como por lo dilatado de su experiencia. Orgullo por lo ya hecho y humildad por lo que queda por hacer son los dos ingredientes básicos de la motivación actual de las Cajas de Ahorros españolas.

Madrid, enero de 2007