

# Responsabilidad social y cooperativismo: un análisis desde la industria bancaria canadiense

Inmaculada BUENDÍA MARTÍNEZ

Universidad de Castilla-La Mancha

Benoît TREMBLAY

HEC Montréal

Fecha de entrada: 27/02/2014

Fecha de aceptación: 14/04/2014

---

**Sumario:** 1. Introducción. 2. El sistema financiero y comportamiento social: ¿una RSE específica? 3. La responsabilidad social: la esencia de las cooperativas. 4. Los informes de RSE en el sistema bancario canadiense. 5. Reflexiones finales. 6. Referencias.

---

## **Resumen:**

Los informes de responsabilidad social han experimentado un crecimiento considerable en las dos últimas décadas. Una de las razones ha sido la adopción de medidas normativas para obligar a las empresas a difundir su contribución a la colectividad. En el ámbito financiero, Canadá es un país pionero obligando a las mayores instituciones federales a publicar un informe de responsabilidad social. En este contexto, las cooperativas de servicios financieros se enfrentan a una obligación implícita de comunicación a pesar de que sus principios y su razón de ser incluyen el concepto de responsabilidad social y que sus actividades están vinculadas intrínsecamente a sus comunidades. Este trabajo pretende contribuir al debate sobre la RSE analizando el comportamiento de las mayores entidades de la industria bancaria utilizando para ello los informes sostenibles con el objetivo de analizar sus prácticas.

## **Palabras clave:**

Cooperativas de servicios financieros, Banca comercial, Responsabilidad social, Informes sostenibles.

## **Abstract:**

Reports of social responsibility have grown considerably in the past two decades. One reason has been the adoption of regulations to force companies to spread their contribution to the collectivity. Considering financial sector, Canada is a

*Revista Vasca de Economía Social* • ISSN: 1698-7446  
*GEZKI*, n.º 11, 2014, 59-74

pioneer forcing major federal institutions to publish a social report. In this context, financial services cooperatives face an implicit obligation to communicate despite their principles and their values include the concept of social responsibility and that their activities are intrinsically linked to their communities. This work aims to contribute to the debate on CSR by analyzing the behavior of the Canadian largest institutions of the banking industry using the sustainable reports to obtain some clues on their tendencies.

**Keywords:**

Financial services cooperatives, Commercial banks, Social responsibility, Reporting.

**Laburpena:**

Gizarte erantzukizunari buruzko txostenek hazkunde nabarmena jasan dute azken bi hamarkadetan. Arrazoiatariko bat izan da arauzko neurriak hartu direla enpresak behartzeko gizarteari egindako ekarpena ezagutarazi dezaten. Finantza arloan, Canada aitzindaria da instituzio federal nagusiak gizarte erantzukizunari buruzko txostena argitaratzeko behartzerakoan. Testuinguru honetan, finantza zerbitzuetako kooperatibek komunikatzeko betebeharra dute, nahiz eta beren printzipioak eta izateko arrazoiak gizarte erantzukizunako kontzeptua barneratu, eta beren jarduera berez komunitateari lotuta egon. Lan honek Enpresen Gizarte Erantzukizunaren eztabaidari ekarpena egin nahi dio, banku arloko industriako entitate nagusien portaera aztertuz, horretarako txosten jasagarriak erabiliz beren praktikak ikusteko.

**Hitz Gakoak:**

Finantza Zerbitzu Kooperatibak, Banka Komertziala, Gizarte Erantzukizuna, Iraunkortasun Txostena.

**Claves ECONLIT**

G280, G380, M140, P130

## 1. Introducción

La primera gran crisis del nuevo milenio ha supuesto un punto de inflexión en la evolución de la industria financiera. En esta etapa postcrisis, prevista como de larga duración, se esperan múltiples transformaciones y cambios en los marcos regulatorios, así como un proceso de reestructuración del sector con profundas modificaciones en las reglas de mercado, los modelos de negocios y los principios empresariales (Groeneveld, 2011). Par-

ricular atención merece la mayor exigencia de comportamientos éticos que, si bien ya era una preocupación del sector, el nuevo contexto ha puesto en evidencia su necesidad siendo un tema prioritario tanto para los organismos supervisores como para los políticos.

De esta forma, la responsabilidad social corporativa (RSC) emerge como un mecanismo de interconexión entre las empresas y la sociedad para asegurar un comportamiento racional y una mayor transparencia de las actividades de las primeras (Pasquero, 2005: 112). Ello ha dado lugar a un incremento espectacular de códigos de conducta y guías para la realización de informes sobre RSC (KPMG, 2013) con el objetivo de encuadrar a las organizaciones a adoptar una perspectiva sostenible. Sin embargo, a pesar de la flexibilidad que estos instrumentos ofrecen a las empresas para autorregularse (Saurwein, 2011; Schwartz, 2001), la falta de iniciativa puede conducir a la intervención de las autoridades para imponer regulaciones que integren aspectos sociales en sus actividades. En el caso del sector financiero destaca el caso canadiense con un marco legal que establece la obligación para las instituciones financieras federales de producir un informe anual sobre su responsabilidad hacia la sociedad. Su contenido está basado en las conclusiones del Grupo de Trabajo sobre el Futuro de los Servicios Financieros que analizó las demandas sociales y económicas de la población con relación a la contribución del sector financiero a la sociedad (Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien, 1998). Aunque esta normativa, denominada Ley C-8, estipula la obligatoriedad de difusión pública de las actividades sociales y económicas para aquellas entidades de mayor dimensión, su objetivo último es permitir comparar los resultados sociales del sector con efectos en la reputación de cada institución, así como en sus interacciones con el mercado.

A pesar de que la solución normativa es una alternativa reciente para incitar los comportamientos socialmente responsables de las entidades financieras, los ciudadanos-consumidores-empresarios marginados en el mercado bancario han generado diferentes mecanismos para resolver sus problemas financieros destacando las cooperativas de servicios financieros (CSF). La RSE en estas organizaciones es inherente a su razón de ser: su dinámica de funcionamiento, basada en valores y principios específicos, y la integración estructural de los intereses de la colectividad gracias a su configuración organizacional ha permitido desde sus orígenes satisfacer las necesidades de los grupos sociales excluidos del mercado. Pero los profundos cambios de la industria financiera están modificando el cuadro de funcionamiento de las CSF. En efecto, la presión sobre las entidades financieras capitalistas para divulgar sus actividades socialmente responsables conduce a las CSF hacia una obligación explícita de comunicación a pesar de que sus actividades están vinculadas intrínsecamente a sus comunidades.

En este contexto, este trabajo pretende contribuir al debate sobre la RSE mostrando las particularidades de uno de sus componentes dentro de la industria bancaria. Así, en una primera etapa, se analizarán los parámetros utilizados para definir RSE en el contexto bancario para pasar a examinar las especificidades de las CSF como entidades socialmente responsables. En el último epígrafe, se examinará la Ley C8 y sus efectos e implicaciones para las principales CSF en comparación a los bancos comerciales canadienses.

## 2. El sistema financiero y comportamiento social: ¿una RSE específica?

Cada vez más la exigencia de comportamientos socialmente responsables es más visible para cualquier organización. En la década de los sesenta, la ciudadanía ya pedía a las empresas que tomarán en consideración los efectos de su actividad (Heard y Bolce, 1981). En el caso de las entidades financieras, el requerimiento de un comportamiento diferenciado genera posicionamientos encontrados en la literatura. De una parte, su obligación es realizar de forma correcta su función en términos de provisión de los mejores portafolios de productos a sus clientes, así como cumplir con sus compromisos como gestores de los fondos que le son confiados sin que la sociedad pueda pedir un comportamiento particular (Zeegers, 2000). De otra parte, la consideración del sector financiero como un servicio público en tanto que provee productos esenciales que no pueden ser obtenidos de otra forma da lugar a la exigencia de determinadas conductas. Entre estas dos posturas se sitúa aquella que considera a las entidades bancarias como semipúblicas no solamente por su papel crucial en la gestión del ahorro, sino también porque realizan múltiples funciones neurálgicas en la economía (Schuster, 2000). Con base en ello, cada vez más las instituciones financieras están preocupadas por los aspectos socialmente responsables. Este mayor interés refleja un compromiso de la empresa para satisfacer las expectativas de la sociedad, actuando eficazmente sobre el medio plazo y evitando que la competencia pudiera tener efectos consecuencia de la ausencia de prácticas/actividades de orientación social (Dembinski, 2000).

Para ayudar al sector bancario a comportarse socialmente, diferentes organismos internacionales y redes de organizaciones no gubernamentales han desarrollado un conjunto de iniciativas que resulta relevante señalar. En primer lugar, el Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente (PNUE) conector de la importancia del sistema financiero en la promoción del desarrollo sostenible lanzó en 1992 la Declaración de las Instituciones Financieras sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible. Consecuencia de ello, se creó una asociación entre el PNUE y más de doscientas instituciones financieras

comprometidas en la promoción del desarrollo sostenible, la gestión medioambiental y las relaciones públicas para sensibilizar a la opinión pública. En segundo lugar, se encuentran los Principios Ecuador como un conjunto de disposiciones elaboradas sobre las normas sociales y medioambientales que los gestores de financiación de proyectos de desarrollo de la Sociedad Financiera Internacional del Banco Mundial deben cumplir. En diciembre de 2013, 79 entidades financieras se habían adherido a estos principios. En tercer lugar, se destaca la Declaración *Collecchio* que recoge las expectativas sobre el papel y las responsabilidades del sistema financiero con relación al desarrollo sostenible. Su origen se sitúa en la red *BankTrack* compuesta por más de doscientas organizaciones de la sociedad civil internacional. Por último, con una mayor notoriedad está la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Creada en 1997, esta institución está actualmente afiliada a la Organización de Naciones Unidas en tanto que centro colaborador del PNUE. Su misión es el desarrollo y la promoción de métodos para la generación de informes de RSE. Las particularidades de la industria financiera han derivado en la creación de guías específicas para medir y comunicar los resultados sociales y medioambientales<sup>1</sup>.

Si todo este desarrollo supone una aproximación genérica de las entidades financieras a la RSE, algunos autores señalan que uno de los temas clave que deberían ser trabajados por el sector es la promoción de la inclusión financiera como contribución específica derivada de su naturaleza (Amaeshi, Ezeoha, Adi y Nwafor, 2007; Decker, 2004). La globalización financiera y la fuerte crisis económica actual están derivando en una tendencia a mayores niveles de exclusión de capas de población que no pueden consumir productos y servicios suficientemente rentables. Aunque el problema de la exclusión financiera no es un fenómeno nuevo, sus efectos son más importantes en la actualidad que en el pasado. En efecto, desde una perspectiva financiera, la interrelación de la inclusión financiera con la estabilidad financiera, la integridad de los mercados y la capacidad financiera de los consumidores tiene efectos directos en el crecimiento económico. Desde una perspectiva micro, los altos niveles de exclusión financiera aumentan los problemas de exclusión social con efectos directos en la deterioración de las comunidades (Kempson, Whiley, Caskey y Collard, 2000). La complejidad de esta problemática hace difícil obtener datos precisos sobre el estado de la situación. Aunque los niveles de exclusión bancaria en el mercado canadiense son relativamente bajos con relación a los Estados Unidos de América (EE.UU) y el Reino Unido (un 3% de los adultos canadienses no tienen una cuenta bancaria y un 18% no cuenta con tarjeta

---

<sup>1</sup> Para un análisis en profundidad ver las siguientes páginas de Internet: el PNUE (<http://www.unepfi.org>); los Principios Ecuador (<http://www.equator-principles.com>); la Declaración *Collecchio* (<http://www.banktrack.org>); y la GRI (<http://www.globalreporting.org>).

de crédito) representa una preocupación en el desarrollo futuro del sector financiera dado los efectos sobre la competencia que tendrán las fusiones y adquisiciones bancarias aplazadas desde hace años.

La expansión de la accesibilidad financiera requiere de medidas enfocadas a las diferentes dimensiones de la exclusión no sólo en términos de productos sino también de causas y canales (Stein, Randhawa y Bilandzic 2011). En un primer nivel, se situaría la reglamentación como medida de último recurso en el caso que las instituciones voluntariamente no pusieran en marcha iniciativas para reducir la exclusión financiera o bien por la existencia de una competencia imperfecta entre los acreedores presentes en una región (Barr, Viña, Personick y Schroder, 2000). Tres ejemplos ilustran esta opción: a) la ley belga que instituye como derecho el servicio bancario básico; b) la *Community Reinvestment Act (CRA)* de los EE.UU, en vigor desde 1977, con el objetivo de luchar contra la discriminación estimulando a las entidades de depósito a satisfacer las necesidades de crédito de las comunidades en las que opera haciendo especial hincapié en grupos de bajos/medios ingresos; y c) la Ley C-8 canadiense que obliga a divulgar información, entre otras aspectos, sobre las iniciativas para satisfacer las necesidades de los particulares y de las pymes evitando la exclusión bancaria. En un segundo nivel, desde una perspectiva de concertación entre las autoridades y el sector financiero se encuentran diferentes acuerdos y protocolos. Esta opción también ha sido también aplicada en contexto canadiense. En febrero de 1997, los grandes bancos comerciales y el Gobierno Federal firmaban un acuerdo con el objetivo de facilitar el acceso de las personas con reducidos ingresos a tener una cuenta bancaria y los servicios de cobro de cheques (*Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien*, 1998). Por último, el estudio de los enfoques de mercado contra la exclusión financiera nos conduce al análisis de las entidades financieras. De una parte, se situaría la denominada banca social; es decir, instituciones capitalistas convencionales que desarrollan productos y servicios sociales para luchar contra la exclusión financiera. Entendida como una forma de práctica bancaria socialmente responsable en la que los proveedores de servicios financieros están preocupados por las repercusiones de su actividad. En este sentido, la facilitación de acceso a servicios bancarios tanto a particulares como a pymes es considerada como la contribución específica del sector a la sociedad (Prior y Argandona, 2009; Zeegers 2000). De otra parte, estarían las entidades financieras alternativas caracterizadas por su naturaleza no lucrativa cuyos fondos provienen de diferentes fuentes (subvenciones, donaciones, préstamos especiales, etc.) siendo su objetivo la financiación de las necesidades de las comunidades para, de esta forma, generar empleo y proyectos sociales de desarrollo comunitario (Parker y Lyons, 2003). En una posición intermedia se ubicarían las CSF consecuencia de su origen, naturaleza y dinámica.

### 3. La responsabilidad social: la esencia de las cooperativas

Independientemente de la perspectiva de análisis y de la definición, dos son los aspectos comunes a la RSE: su triple ámbito (económico, social y medioambiental) como tendencia a considerar en la gestión empresarial y la implicación de los grupos de interés en la gestión organizativa. Aunque separadamente cada elemento no resulta novedoso, la forma de tratarlos conjuntamente representa un nuevo cuadro para la gestión si bien no para todas las formas empresariales. En efecto, desde su origen las cooperativas asumen responsabilidades sociales e integran en su estructura los intereses de los distintos grupos de interés (Commission des communautés Européennes, 2001: 7).

Esta internalización de la RSE por parte de las cooperativas se basa tanto en sus valores y principios específicos como en su configuración empresarial. Con relación a los primeros, el origen y el funcionamiento de las cooperativas se fundamentan en un conjunto de valores entre los que se encuentra la responsabilidad social reconociendo a estas organizaciones como parte de la sociedad, en sentido general, con responsabilidad hacia las comunidades en las que se insertan. Si bien este valor ético no es exclusivo de las cooperativas, su arraigo sí resulta diferencial (MacPherson, 1995), máxime cuando está concretado en un principio cooperativo: el interés por la comunidad. Esta regla específica de funcionamiento incorporada en la última formulación realizada por la Alianza Cooperativa Internacional en 1995 reconoce su función de promoción del desarrollo sostenible de sus comunidades a través de las políticas aprobadas por sus socios. De esta forma, las cooperativas interiorizan no sólo la RSE sino también el desarrollo sostenible convirtiendo ambos aspectos en parte esenciales de su especificidad con relación al resto de organizaciones económicas. Hacer notar en este sentido, que la RSE es una parte integral del desarrollo sostenible pudiendo ser entendida como la contribución empresarial a éste (European Commission, 2004).

Por lo que respecta al segundo aspecto, la configuración societaria y empresarial de las cooperativas implica que las diferentes partes interesadas o interlocutores estén incorporados estructuralmente, al contrario que en el resto de empresas donde su integración requiere del diseño específico de fórmulas e instrumentos para su inserción. Sin un consenso sobre su identificación, resulta de interés realizar una reflexión sobre la participación de los propietarios, empleados, proveedores, clientes y la comunidad local en las cooperativas como principales agentes involucrados en el proceso de RSE. En primer lugar, la razón de ser de estas organizaciones implica una dualidad societaria de sus miembros. En efecto, además de proveedores y/o consumidores de productos son al mismo tiempo los propietarios de la empresa permitiendo, al contrario que en el conjunto de empresas capitalistas, que los intereses de ambos grupos sean considerados en los procesos de decisión de naturaleza

democrática. Destacar, además, que la naturaleza asociativa de las cooperativas implica, desde un punto de vista comercial, una bifuncionalidad en los canales de distribución al integrar las actividades de dos intermediarios: de una parte, aquella que tienen la propia entidad y aquella otra que tienen los miembros como consumidores de productos y servicios. Esta circunstancia permite su consideración como sistemas integrados de distribución además de asociaciones de consumidores para aquellas en las que los socios son usuarios finales (Buendía Martínez, 1999). Además, en segundo lugar, la transformación de los empleados, exceptuando aquellas de trabajo asociado, en socios de trabajo es una opción permitida en muchos países. Esta formulación es la base para la creación de cooperativas multipartitas, cada vez más frecuentes, en las que los miembros son heterogéneos tanto en la actividad cooperativizada como por la diversidad del estatuto jurídico permitiendo ampliar la finalidad con relación a las cooperativas «tradicionales» (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001; Pestoff, 1995). Por último, en tercer lugar, la RSE también abarca la integración de las empresas en su entorno local fundamentalmente mediante la generación de empleo (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001). En el caso de las cooperativas, la creación de actividad económica por los socios, en tanto que ciudadanos organizados democráticamente, se amplía de éstos a la comunidad local dando lugar a una fuerte interacción entre ésta y la entidad reforzando el sentimiento de pertenencia al territorio (Buendía Martínez, 2000).

En el caso de las CSF, que comparten todas las características anteriores, su relevancia añadida desde el punto de vista de la RSE estriba en garantizar los servicios bancarios básicos. En efecto, a pesar del tiempo transcurrido entre sus orígenes, 1869 en Alemania, y la actualidad tanto su objetivo como el problema de la exclusión bancaria están de actualidad. El origen de las CSF fue responder a las necesidades de las clases sociales excluidas del mercado. Nacidas en el seno de colectivos solidarios, la mayoría de las experiencias europeas utilizaron la caución solidaria para asegurar el acceso al crédito de sus miembros que no podían tener recursos sobre una base individual. En América del Norte, la influencia de Alfonso *Desjardins*, fundador de las cajas populares que llevan su nombre, fue determinante para la adopción del modelo basado en la creación de un capital de garantía constituido por aportaciones en capital de los miembros reinvertiendo los beneficios en una reserva colectiva duradera (Poulin y Tremblay, 2004).

Después de más de un siglo de existencia, las transformaciones del mercado financiero, en particular la fuerte competencia, hace mella sobre el papel inicial de las CSF en la reintegración bancaria de las personas o de los pequeños emprendedores marginados por las transformaciones de la economía y de la sociedad. Señalar que la posibilidad de ejercer como banca universal implica una diversificación de la composición socie-



taria de las CSF haciendo problemáticas aquellas iniciativas que exigen una fuerte solidaridad entre los miembros. A pesar de ello, las CSF han conseguido mantener sus características distintivas: una fuerte orientación hacia los mercados nacionales, un margen de intervención estratégica en manos de los decisores locales y una mayor accesibilidad geográfica y social para sus socios (Malo y Tremblay, 2004). Además, su autorregulación mediante prácticas de reciprocidad y de redistribución particular a su naturaleza cooperativa (Malo, 1997) ha conformado un forma de gobernabilidad alternativa al modelo convencional.

En Canadá, las CSF proveen eficazmente de servicios financieros tanto a particulares como a pymes en la mayoría de regiones (Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien, 1998). En efecto, el sector ocupa un lugar predominante en la economía agrupando cerca de 11 millones de socios lo que representa alrededor de un tercio de la población, una de las tasas de penetración más altas del mundo. Con una oferta de productos y servicios en igualdad de condiciones que el resto de sus competidores, las CSF han afrontado las diferentes crisis con cierta fortaleza sin variaciones bruscas en sus niveles de rentabilidad y eficiencia de un 7% en los últimos veinte años (Buendía Martínez, Redjak y Tremblay, 2012).

Pero a pesar de ello, las fórmulas de inclusión no pueden realizarse exclusivamente utilizando las fórmulas tradicionales: es necesario asociarse a grupos de solidaridad para desarrollar productos específicos. Para las CSF, estos programas constituyen una de las formas de reafirmar su lealtad a su doble naturaleza económica y social. En Quebec, el Movimiento Desjardins ha desarrollado diferentes productos y servicios de solidaridad cuyo objetivo es ofrecer préstamos a consumidores no admisibles al crédito convencional. Por otro lado, crea los fondos de ayuda mutua cuya finalidad es incitar al asociado a considerar sus dificultades financieras asegurándole el acceso a servicios de asesoramiento financiero y a un préstamo. Por otro lado, su colaboración con dos redes de crédito comunitario, el Fondo de Préstamo Económico Comunitario y la Red Quebequense de Crédito Comunitario, dan lugar a la creación del programa de Microcrédito Desjardins dirigido a pymes. De esta forma, las cajas locales ofrecen apoyo financiero a estos organismos comunitarios para que apoyen la creación de micro empresas o de trabajadores autónomos. Este enfoque contribuye sustancialmente a la supervivencia de nuevas empresas, ayuda a reducir las pérdidas de los préstamos a los organismos comunitarios y mejora la accesibilidad de crédito de segmentos marginados (Lechasseur, 2004).

Otro ejemplo de modelo de repartición de los riesgos de reinserción es el desarrollado por *Vancouver City Savings Credit Union* (Vancity) en Vancouver. Su programa *Peer lending* ofrece un préstamo entre 1.000 y 5.000 dólares canadienses a aquellos asociados con una empresas pero sin garan-

tías financieras necesarias para obtener un crédito convencional. En una segunda etapa estaría el programa *Self Reliance* con una banda de préstamos entre 5.000 y 35.000 dólares canadienses destinados a aquellos socios que quieran crear su propia empresa. Los criterios para la obtención de estos fondos son fundamentalmente dos: la personalidad del prestatario y sus antecedentes de crédito. Si bien no existen dudas con relación al efecto social de estos programas, si se produce un cuestionamiento consecuencia del hecho que supone la asunción por parte de la entidad de las pérdidas que estos programas generan (tres veces más elevadas que los préstamos tradicionales) considerando el ahorro que producen en los servicios sociales públicos. De esta forma, después de unos años en los que Vancity asumía la totalidad del riesgo, estos programas están incluidos dentro de la iniciativa gubernamental para la diversificación de la economía del oeste canadiense permitiendo reclamar hasta un 80% de las pérdidas de cada préstamo sin superar un determinado montante.

#### 4. Los informes de RSE en el sistema bancario canadiense

Los informes de RSE constituyen uno de los instrumentos externos de comunicación más utilizados por las organizaciones para satisfacer la creciente demanda de información sobre sus actividades. Según diferentes observadores, la comunicación de la RSE es indispensable (Tixier, 2004) principalmente por dos razones: la restauración de la confianza en las organizaciones, seriamente dañada por los escándalos financieros de los últimos años y por la crisis (Ezekiel, 2005); y la reputación de las empresas que ven en la RSE un activo directamente vinculado a la rentabilidad (Stratos *et al.*, 2003). La rendición de cuentas sociales no es nueva en el sector financiero norteamericano. En 1971, el *First National Bank of Minneapolis* fue pionero en utilizar indicadores para medir el resultado social. Un año más tarde, el *Bank of America* comenzó a publicar su informe titulado «Community and the Bank» (Heard y Bolce, 1981). En Canadá, un estudio realizado en 1985 analizaba los informes financieros anuales de los mayores bancos canadienses utilizando el método de Ernst y Ernst; es decir, contando el número de palabras y líneas dedicadas a la responsabilidad social entendiendo por tal la gestión de los recursos humanos, los servicios a los particulares, a las empresas y a la colectividad (Zéghal y Ahmed, 1985).

Desde este momento hasta la actualidad, tanto el concepto como el contexto de la RSE han evolucionado considerablemente con un amplio abanico de normas y guías para encuadrar a las empresas en la preparación de su informe social. A pesar que uno de los pilares de la RSE es su carácter voluntario, diferentes estudios muestra que este enfoque incitativo tiene

efectos limitados siendo el primer factor de responsabilización social el cuadro reglamentario (Gendron, 2002: 13). Ello ha derivado a un aumento de las medidas reglamentarias cuyo objetivo es obligar a las empresas a divulgar ciertas informaciones vinculadas a la RSE. En Canadá, a partir de 2002, las instituciones financieras bajo reglamentación federal cuyos fondos propios superen mil millones de dólares canadienses deben publicar anualmente un informe de su responsabilidad hacia el público (RREP). La Ley C-8, cuyo objetivo está definido como la aportación del sector financiero a la economía y a la sociedad canadiense, está basada en las recomendaciones que el Grupo de Trabajo sobre el Futuro de los Servicios Financieros. Este informe concluía la necesidad de hacer público a la sociedad las contribuciones de las instituciones financieras al desarrollo comunitario y su respuesta a las expectativas sociales y económicas de la población (Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien, 1998).

La promulgación de la Ley C-8 tiene y tendrá impactos en la conceptualización de la RSE y en las prácticas de divulgación de las entidades. En primer lugar, el contenido del RREP ha adoptado la perspectiva americana de la RSE, es decir, la filantropía y el servicio a la comunidad (Bowie y Werhane, 2005) añadiendo las expectativas de los canadienses con relación a la exclusión bancaria. De este forma, las entidades deben incluir en su RREP información sobre las donaciones, el impacto en la economía, tanto a nivel federal como provincial, y aquellas iniciativas para favorecer la accesibilidad de los particulares y pymes a productos adaptados a sus necesidades. Aunque este enfoque aspira a satisfacer las demandas informativas de los canadienses, elude los aspectos medioambientales y económicos además de ciertas cuestiones de índole social como las políticas de recursos humanos; las cuales son incluidas en la concepción europea que sitúa la RSE en una posición de igualdad con el desarrollo sostenible (Capron y Quairel-Lanoizelée, 2004: 10-11). Por otro lado, la norma sólo es aplicable a una parte del sector financiero aunque la presión del mercado y los diferentes rankings realizados por diferentes organismos y empresas de consultoría están generando una obligación implícita de divulgación a todo el sector incluyendo las CSF con jurisdicción provincial y fuera del ámbito de la normativa.

En este contexto, un análisis general de las prácticas de divulgación de los mayores bancos comerciales y CSF en términos de activos permite distinguir los diferentes enfoques con relación a la RSE. Heterogeneidad sería la característica que definiría el comportamiento en ambos grupos. Del análisis del sector de bancos comerciales se extrae un cierto grado de convergencia entre las entidades aunque no todas están en el mismo grado de desarrollo en materia de prácticas de rendición de cuentas. En el caso del Banco Imperial Canadiense de Comercio (CIBC) su informe de RSE se organiza utilizando el enfoque de los grupos de interés resaltando cuatro

categorías (clientes, empleados, colectividad y medioambiente), estando el RREP incluido como parte diferenciada del informe. Este enfoque es también seguido por el Banco Toronto Dominion (TD) y el Banco Real de Canadá aunque con planteamientos diferentes respecto al RREP: el primero publica de forma separada los requerimientos canadienses. Hacer notar dos características convergentes de estas entidades: la publicación de la RSE en formato independiente al informe anual centrado en las cuestiones financieras y el seguimiento del GRI como formato marco que facilita la comparación entre entidades.

Por lo que respecta a las CSF, la valorización de sus características distintivas como instituciones financieras de naturaleza cooperativa está presente en todos los informes pero, al igual que en el caso de los bancos cooperativos, la heterogeneidad en contenido y enfoque diferencia a unas entidades de otras. Vancity es la CSF más experimentada en el tratamiento de la RSE siendo una referencia internacional consecuencia de su evolución y su comportamiento social. Desde 1998, sus informes de RSE siguen la GRI y son verificados según la norma AA1000. La información se estructura con base en los compromisos con cada grupo de interés siguiendo un análisis detallado que incluye estructura, políticas, grado de realización, proceso de auditoría, objetivos para el futuro y listado de indicadores que permiten medir los resultados económicos, sociales y medioambientales (Buendía Martínez, Lapointe, Roy y Tremblay, 2006). En la misma provincia, la *Coast Capital Savings Credit Union* ha sufrido una evolución notable en los últimos años aunque con un menor grado de desarrollo que Vancity. A diferencia de ésta, utiliza la perspectiva tridimensional de la RSE aunque converge en el establecimiento de políticas claras y precisas para cada interlocutor especificando el nivel de ejecución de cada objetivo aunque la utilización de indicadores es más reducida. Señalar que la entidad ha cambiado de formato de divulgación pasando de informes independientes a la integración de la RSE en el informe anual. Si bien este cambio implica cierta dilución de la información social ofrece, por el contrario, una perspectiva más integrada en línea con las últimas recomendaciones de algunas organizaciones internacionales.

Por lo que hace referencia al Movimiento Desjardins, primer grupo financiero de la provincia de Quebec y el sexto en Canadá, su comunicación pública sobre sus actividades sociales comenzó en 2001. Desde este momento, se ha pasado de realizar un informe centrado en su contribución a la comunidad a un informe de responsabilidad social y cooperativa que ha estado en vigor hasta 2013 que ha sido integrado dentro del informe anual. A pesar de esta mejora en el contenido, la política sobre los aspectos económicos, sociales y medioambientales; así como los diferentes objetivos de cada grupo de interés no están claramente definidos. En su defensa es necesario señalar que Desjardins es un grupo fuertemente descentralizado y

que son las cajas locales quienes realizan su labor de comunicación con los socios. Este hecho da lugar a que sea complejo obtener información detallada a nivel federación sin que exista una política detallada y obligatoria de compilación y transmisión de información.

## 5. Reflexiones finales

A pesar de la notoriedad que la RSE tiene en la actualidad, no es un concepto nuevo. Desde las actividades filantrópicas de las sociedades industriales para mejorar el bienestar, la vivienda y las condiciones de trabajo hasta la consideración de los aspectos económicos, sociales y medioambientales de hoy en día, el contenido ha evolucionado considerablemente. Aunque las causas de este avance son diversas, las expectativas de la sociedad han jugado un papel clave para demandar a las empresas algo más que la sola producción de bienes y servicios, generando un proceso de vigilancia sobre su contribución al desarrollo sostenible. En el caso de las entidades financieras, las particularidades de su actividad y su importancia estratégica generan un conjunto de demandas específicas en términos de accesibilidad y de impacto social. Estos requerimientos de la sociedad entran en conflicto con el comportamiento estrictamente económico basado en el criterio coste/beneficio del actual entorno competitivo marcado por la globalización y la crisis económica.

Particular importancia tiene la problemática de la accesibilidad financiera por su estrecha relación con la exclusión social y con el consiguiente deterioro de las comunidades. En este contexto, algunos países han establecido medidas legales. Este es el caso canadiense que con la ley C-8 exige a las entidades financieras federales de una determinada dimensión la publicación de un informe anual sobre la responsabilidad hacia la comunidad basado en un conjunto de elementos precisos. A pesar de que esta obligatoriedad de divulgación de información no tiene que llevar aparejada ni una preocupación real ni la obtención de resultados precisos, la creciente presión del mercado está creando una obligación explícita de comunicación. En este sentido, las CSF canadienses, con una mayor tradición en la facilitación de la accesibilidad de las personas desfavorecidas, se enfrentan a esa demanda desde una perspectiva voluntaria de una forma más heterogénea de la que lo hacen las entidades bancarias federales pero con una rápida progresión consecuencia de la presión de los grandes grupos más visibles en el ámbito nacional.

Para finalizar, señalar que los informes de responsabilidad social son el aspecto clave en las tendencias del sector entendido aquel como un instrumento de conformidad de las expectativas de los ciudadanos. Si bien la Ley C-8 impone un contenido mínimo de información a divulgar, la norma no

establece medidas de control de las actividades realizadas. En definitiva, la obligación reside en la divulgación y no en la acción. Desde esta perspectiva, será interesante analizar la evolución de las actividades RSE de las entidades bancarias, obligadas y no obligadas, así como sus estrategias de divulgación para analizar hasta qué punto estas prácticas, en tanto que variables instrumentales, conducen a acciones reales y significativas que les diferencien.

## 6. Referencias

- AMESHI, K.M., EZEHOA, A.E., ADI, B.C. y NWAFOR, M. (2007): «Financial exclusion and strategic corporate social responsibility: a missing link in sustainable finance discourse?», *International Centre for Corporate Social Responsibility, ICCSR Research Paper N. 49*, 31 pp.
- BARR, M.S.; VIÑA, L.Y. de la; PERSONICK, V.A. y SCHRODER, M.A. (2000): «Le Community Reinvestment Act (CRA): son impact sur le crédit aux communautés à faibles revenus aux États-Unis. Dans»: International Association of Investors in the Social Economy. *Banques et cohésion sociale. Pour un financement de l'économie à l'échelle humaine: la faillite des banques, les réponses des citoyens*. Paris: Éditions Charles Léopold Mayer, págs. 218-239.
- BOWIE, N.E. y WERHANE, P.H. (2005): *Management Ethics*, Blackwell Publishing, London.
- BUENDÍA MARTÍNEZ, I. (1999): *La integración comercial de las sociedades cooperativas*. Consejo Económico y Social (CES), Madrid.
- (2000): «Las cooperativas: agentes de desarrollo en los ámbitos locales». In: BAKAIKOA AZURMENDI, B.: *Cuestiones de Economía Social*. Barcelona: Instituto de Derecho Cooperativo y Economía Social de la Universidad del País Vasco y Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, págs. 45-70
- BUENDÍA MARTÍNEZ, I., LAPOINTE, M.J., ROY, J. y TREMBLAY, B. (2006), «La responsabilité sociale des banques commerciales et des coopératives de services financiers: de nouvelles réalités canadiennes», *Gestion*, Vol. 31, n.º 2, págs. 110-118.
- BUENDÍA MARTÍNEZ, I., REDJAH, Y. y TREMBLAY, B. (2012): «Las cooperativas de servicios financieros en el continente americano». *Ekonomiaz, Revista Vasca de Economía*, n.º 79, págs. 200-233
- CAPRON, M. y QUAIREL-LANOIZELÉE, F. (2004): *Mythes et réalités de l'entreprise responsable. Acteurs, enjeux, stratégies*, Éditions La Découverte, Paris.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001): *Las cooperativas en la Europa de las empresas*. Documento de consulta. Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas, Luxemburgo.
- COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES (2001): *Livre vert. Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises*. Document COM (2001), 366 Final.

- DECKER, O.S. (2004), «Corporate social responsibility and structural change in financial services», *Managerial Auditing Journal*, Vol. 19, n.º 6, págs. 712-728.
- DEMBINSKI, P. (2000): «Les enjeux éthiques dans les activités financières». En: *Actes du Colloque «Éthique des banques ou banque éthique. La responsabilité sociale des banques face à l'exclusion financière»*. Réseau Financement Alternatif, Bruxelles, págs. 7-9.
- EUROPEAN COMMISSION (2004): *Corporate Social Responsibility. National Public Policies in the European Union*. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.
- EZEKIEL, Z. (2005): *Rétablir la confiance dans les organisations canadiennes. Régie et responsabilité sociales des entreprises*. Le Conference borad du Canada, Ottawa.
- GENDRON, C. (2002): *Envisager la responsabilité sociale dans le cadre des régulations portées par les Nouveaux mouvements sociaux économiques*. La chaire économie et humanisme, École des sciences de la gestion, Université du Québec à Montréal, Les cahiers de la Chaire - collection recherche, No 01-2002, 28 pp.
- GROENEVELD, J.M. (2011): «The Powerful Differentiators of Co-operative Banks», *Proceedings of the 2nd EURICSE International Conference on Cooperative Finance and Sustainable Development*, Trento (9-10 June).
- GROUPE DE TRAVAIL SUR L'AVENIR DU SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS CANADIEN (1998): *Les attentes du public et le comportement des institutions financières*. Document d'information N. 4. Ministère des Finances, Ottawa.
- HEARD, J.E. y BOLCE, W.J. (1981): «The political significance of corporate social reporting in the United States of America». *Accounting, Organisations and Society*, V. 6, n.º 3, págs. 247-254.
- KEMPSON, E., WHYLEY, C., CASKEY, J. y COLLARD, S. (2000): *In or out? Financial exclusion: a literature and research review*. Financial Services Authority, London.
- KPMG (2013): *The KPMG survey of corporate responsibility reporting 2013*, KPMG International, Geneva. Disponible en <http://www.kpmg.com/Global/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/corporate-responsibility/Documents/kpmg-survey-of-corporate-responsibility-reporting-2013.pdf>
- LECHASSEUR, J. (2004): «L'engagement du mouvement des caisses Desjardins dans le développement des collectivités». *UniRcoop*, V. 2, n.º 1, págs. 207-217.
- MACPHERSON, I. (1995): *Co-operative Principles for the 21st Century*. International Co-operative Alliance, Geneva.
- MALO, M-C. (1997): «Le Mouvement Desjardins comme modèle d'économie solidaire», *Économie et Solidarités, revue du CIRIEC-Canada*, vol. 29, n.º 1.
- MALO, M-C. y TREMBLAY, B. (2004): «Coopératives financières et solidarité». *Finance et bien commun*, N. 20, automne, págs. 66-73.
- PARKER, K. y LYONS, M. (2003): *Community Development Finance Institutions: Evidence from Overseas and Australia*. University of Technology, Sydney.
- PASQUERO, J. (2005): «La responsabilité sociale de l'entreprise comme objet des sciences de gestion. Le concept et sa portée». Dans: TURCOTTE, M-F., SALMON, A.: *Responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise*, Presses de l'Université du Québec, Sainte-Foy, págs. 112-143.

- PESTOFF, V.A. (1995): «Local Economic Democracy and Multi-Stakeholder Cooperatives». *Journal of Rural Cooperation*, V. XXIII, n.º 2, págs. 151-167.
- POULIN, P. y TREMBLAY, B. (2004): *Les structures organisationnelles du Mouvement Desjardins: leur dynamique de développement (1990-2001)*. Centre d'études Desjardins en gestion des coopératives de services financiers, Cahier de recherche N. 2003-02, juillet 2003, 33 pp.
- SAURWEIN, F. (2011): «Regulatory Choice for Alternative Modes of Regulation: How Context Matters», *Law & Policy*, Vol. 33, n.º 3, págs. 334-366.
- SCHUSTER, L. (2000): «La responsabilité sociétale des banques et des caisses d'épargne». Dans: International Association of Investors in the Social Economy. *Banques et cohésion sociale. Pour un financement de l'économie à l'échelle humaine: la faillite des banques, les réponses des citoyens*. Éditions Charles Léopold Mayer, Paris, págs. 162-168.
- SCHWARTZ, M.S. (2001): «The Nature of the Relationship Between Corporate Codes of Ethics and Behavior», *Journal of Business Ethics*, Vol. 32, n.º 3, págs. 247-262.
- STEIN, P., RANDHAWA, B. y BILANDZIC, N. (2011): *Toward Universal Access. Addressing the Global Challenge of Financial Inclusion*. International Finance Corporation, Washington.
- STRATOS *et al.* (2003): *Building confidence. Corporate sustainability reporting in Canada*. Stratos Inc., Ottawa.
- TIXIER, M. (2004): «Faut-il communiquer sur la responsabilité sociale? Les années 2000: un tournant dans l'entreprise». *Revue Française du Marketing*, N. 200, 5/5, décembre, págs. 13-26.
- ZEEGERS, J. (2000): «Quelle responsabilité sociale pour les banques?». Dans: International Association of Investors in the Social Economy. *Banques et cohésion sociale. Pour un financement de l'économie à l'échelle humaine: la faillite des banques, les réponses des citoyens*. Paris: Éditions Charles Léopold Mayer, págs. 157-161.
- ZÉGHAL, D. y AHMED, S. (1985): *L'analyse de la responsabilité sociale des banques canadiennes dans les rapports annuels*. Université d'Ottawa, Faculté d'administration, Groupe de recherche en comptabilité, Document de travail N. 85-60, 28 pp.