



Transparencia y reputación de la banca española: construcción a través de los Principios de Banca Responsable (PRB)

Sonia Aránzazu Ferruz González:

*Universidad Internacional de La Rioja
España*

ORCID: [0000-0002-4238-5717](https://orcid.org/0000-0002-4238-5717)

Jaime Pérez Martín-Gaitero

*Universidad Abierta de Cataluña
España*

ORCID: [0000-0002-0922-0355](https://orcid.org/0000-0002-0922-0355)

Dulce Eloísa Saldaña Larrondo

*Universidad Internacional de La Rioja
España*

ORCID: [0000-0002-2809-7452](https://orcid.org/0000-0002-2809-7452)

RECIBIDO: 6 de diciembre de 2023

ACEPTADO: 22 de abril de 2024

RESUMEN: Este trabajo analiza cómo los 10 bancos españoles adheridos a los Principios de Banca Responsable comunican sus acciones en sus reportes anuales y, con ello, su nivel de transparencia y si existe relación con su reputación. Se ha utilizado una metodología cualitativa aplicando el análisis de contenido analizando los criterios de calidad de la información relacionada con la RSE que identifica la ISO 26000. Los resultados muestran que existen diferencias entre bancos y ninguno de ellos alcanza el cumplimiento en todas las variables de la ISO 26000; no obstante, la mayoría de ellos se encuentran en un nivel medio de cumplimiento. Los criterios peor abordados por los bancos son los de proporcionar información "equilibrada" y "accesible". Asimismo, el estudio muestra que la validez de la información facilitada, en términos de relevancia para los grupos de interés, es escasa. En cuanto a la reputación de los bancos, se observa que la implementación de los PRB no ha sido significativa para la construcción de confianza y reputación entre sus *stakeholders*, pero sí ha favorecido su evolución positiva.

PALABRAS CLAVE: Principios banca responsable, transparencia y reputación, información financiera, reportes de sostenibilidad, banca española.



CONTENIDOS: 1.- Introducción. 2.- Estado de la cuestión. 2.1.- *Marco legal sobre sostenibilidad en el sector bancario*. 2.2.- *La iniciativa Financiera de Naciones Unidas y los Principios de Banca Responsable*. 2.3.- *La responsabilidad social en la banca*. 2.4.- *Transparencia, responsabilidad social y generación de reputación*. 3.- Objetivos y metodología. 4.- Resultados. 5.- Conclusiones. - Bibliografía.

Transparency and reputation of Spanish banks: construction through the Principles of Responsible Banking (PRB)

ABSTRACT: This paper analyses how the 10 Spanish banks adhering to the Principles of Responsible Banking communicate their actions in their annual reports, thereby revealing their level of transparency and its correlation with their reputation. A qualitative methodology has been used, specifically content analysis, using the quality criteria for CSR-related information as identified by ISO 26000. The results show that there are differences between banks and none of them achieve compliance with all ISO 26000 variables; however, most banks demonstrate a moderate level of compliance. The criteria worst addressed by the banks are providing 'balanced' and 'accessible' information. Furthermore, the study reveals that the validity of the information provided, in terms of its relevance to stakeholders, is low. In terms of the banks' reputation, it is observed that the implementation of the PRB has not significantly contributed to building trust and reputation among their stakeholders, but it has helped their positive development.

KEYWORDS: Principles of Responsible Banking, transparency and reputation, financial information, sustainability reports, Spanish banks.



1.- Introducción

A nivel global, todo tipo de organizaciones se han vuelto más conscientes de la responsabilidad de sus acciones y de cómo éstas impactan en la sociedad. Una de las consecuencias de esta toma de conciencia es que han comenzado a implementar nuevas formas de actuar para contribuir al desarrollo sostenible.

Con ello, el desempeño de las organizaciones y sus impactos económicos, sociales y ambientales se han convertido en los pilares fundamentales a cuidar para lograr la permanencia en el mercado (Chacón y Rugel, 2018). Estamos hablando de la añorada sostenibilidad en el largo plazo, ya que ese desempeño ético impacta positivamente sobre su ventaja competitiva, su reputación y su relación con la comunidad (ISO 26000, 2010).

Pero no sólo es relevante el cumplimiento ético y socialmente responsable, sino también cómo se transmite a los grupos de interés. Para lograr una reputación positiva es necesario generar confianza en estos grupos a través de una comunicación honesta, asentada sobre el comportamiento responsable y vinculada al propósito de las organizaciones. Y es aquí donde la exigencia de transparencia se torna vital.

La banca es uno de esos sectores donde la exigencia de transparencia se convierte en condición *sine qua non* debido al alcance y al impacto que tiene a nivel mundial y en cada país. De acuerdo con el Banco Mundial¹, en 2022 España contaba con el 98% de personas bancarizadas y sólo 700.000 personas estaban fuera del sistema, lo que contrasta con las cifras a nivel global, donde sólo el 60% de personas está bancarizada y los datos incluso son menores si nos fijamos en países en vías de desarrollo (BM, 2022). El impacto del sector de la banca en la sociedad es importante y, por ello, deben mantener un compromiso con la ética empresarial y la transparencia informativa, ambas imprescindibles en el camino de la responsabilidad social empresarial (RSE en adelante) y la construcción de reputación corporativa (Baraibar-Diez y Luna, 2017). Este impacto también se deja sentir en el valor de los activos de la banca en los mercados bursátiles (Miralles-Quirós et al., 2021). Respecto a la sostenibilidad, es necesario destacar que el impacto directo de la banca es mucho menor en comparación con su impacto indirecto dada su condición de financiador de actividades económicas (Löw, Klein y Pavicevac, 2020).

El marco informativo en el que la banca expone todas las acciones llevadas a cabo en materia de sostenibilidad es el denominado reporte de información no financiera o informe de sostenibilidad. Estos informes, a pesar de su importancia, ya que en ellos dan cuenta de sus actividades de acuerdo con diferentes estándares de

¹ Banco Mundial, 2022. Inclusión financiera. Puede accederse al apartado que explica este concepto en la web del Banco Mundial a través del siguiente enlace: <https://bit.ly/43yfu2e>



reporting internacionales, no han sido investigados lo suficiente según Löw, Klein y Pavicevac (2020). De los marcos voluntarios internacionalmente más utilizados por los bancos destacan los Principios de Banca Responsable (en adelante PRB). Este marco es el resultado de una iniciativa del Programa Medio Ambiente de Naciones Unidas para el sector financiero para potenciar que los bancos se esfuercen en proporcionar información no financiera completa y transparente. Son 342² bancos de todo el mundo los que se han adscrito a dicha iniciativa y, desde 2021, han incorporado este estándar en sus informes. Esta investigación se centra en el análisis de la información facilitada de acuerdo con este estándar en el *reporting* no financiero de los bancos españoles adscritos a los PRB.

2.- Estado de la cuestión

2.1.- Marco legal sobre sostenibilidad en el sector bancario

El primer texto normativo sobre obligaciones en materia de información no financiera (donde se enmarca lo relativo a la sostenibilidad) fue la Directiva 2013/34/UE³ en la que se incluían algunas referencias a este tipo de información. No obstante, no fue hasta la Directiva sobre Información no financiera⁴, conocida como NFRD por sus siglas en inglés y que afectaba a todo tipo de empresas, donde se desarrollaron requisitos concretos. Esta directiva está transpuesta en España por el Real Decreto-Ley 18/2017, aunque solo para ciertos sectores y grupos, y luego se amplía su ámbito de actuación con la Ley 11/2018 (BOE: 2018)⁵.

El concepto de finanzas sostenibles aparece en un texto legal de la Unión Europea (en adelante UE) en marzo de 2018 cuando la Comisión Europea presentaba su *Plan de Acción: Financiar el desarrollo sostenible*⁶. Sus objetivos eran: 1) reorientar los flujos de capital hacia inversiones sostenibles a fin de alcanzar un crecimiento sostenible e inclusivo; 2) gestionar los riesgos financieros derivados del cambio climático, el agotamiento de los recursos, la degradación del medio ambiente y los problemas sociales; y 3) fomentar la transparencia y el largoplacismo en las actividades financieras y económicas. A partir de ese año, la Comisión Europea comienza a desarrollar todo un cuerpo legislativo alrededor del concepto de 'finanzas sostenibles'. Es en este contexto donde la *European Bank Authority*, EBA, recibe de la UE distintos encargos de supervisión de la relación de los bancos con la

² Según UNEP FI, *United Nations Environmental Program Finance Initiative* se han unido a esta iniciativa 338 bancos que representan US\$ 98.7 en activos totales lo que representa alrededor del 53% de todos los activos bancarios totales.

³ Comisión Europea (2013). Directiva 2013/34/UE sobre los estados financieros anuales.

⁴ Comisión Europea (2014). Directiva 2014/95/UE sobre Información no financiera.

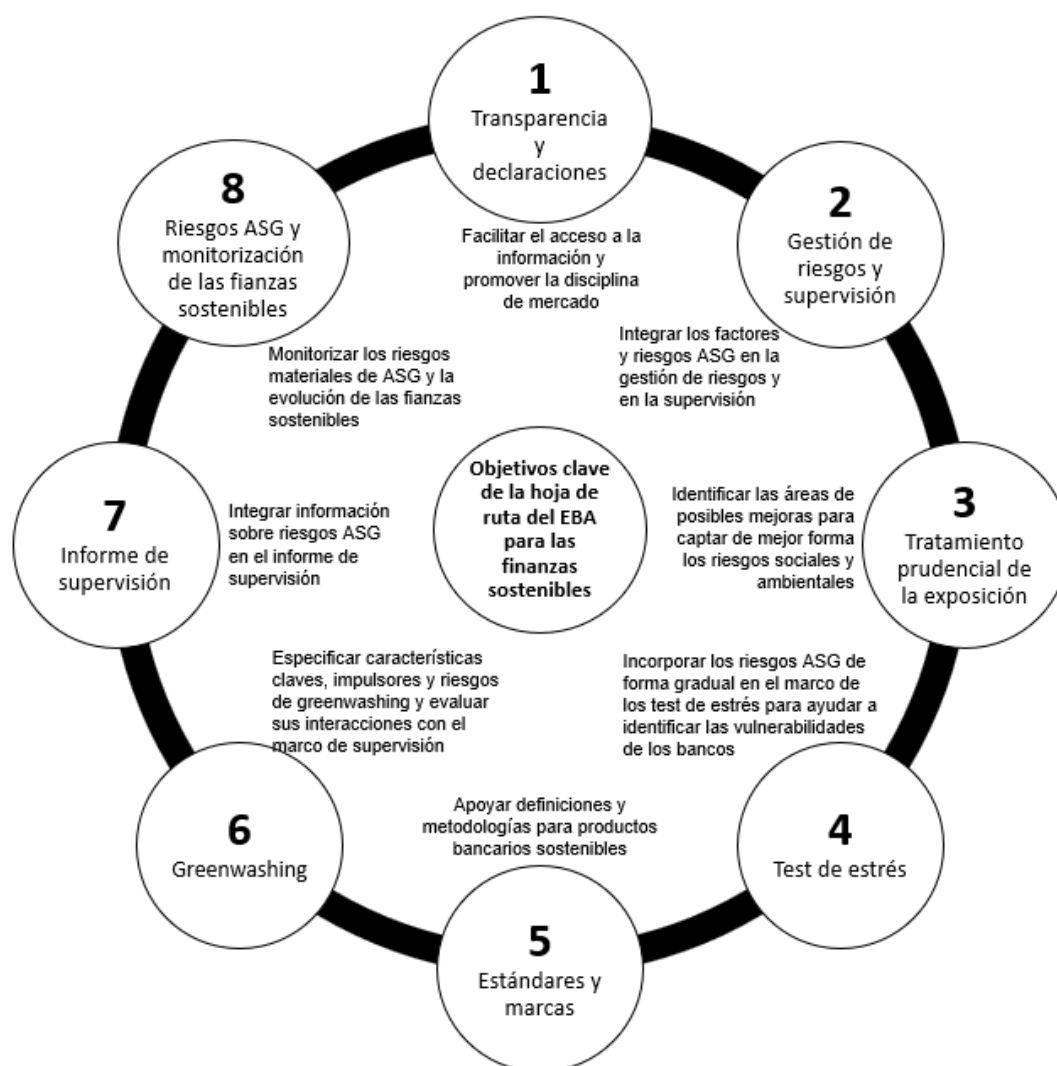
⁵ BOE (2018). Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

⁶ Comisión Europea (2018) Plan de Acción: Financiar el desarrollo sostenible COM (2018) 97 final.



sostenibilidad⁷. El 13 de diciembre de 2022, la EBA publicó el documento *The EBA roadmap to sustainable finance*⁸. Tal y como se expone en su página web: "La hoja de ruta explica el enfoque secuenciado y amplio de la EBA para los tres próximos años para integrar la consideración de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, ASG⁹, en el marco de la banca y apoyar los esfuerzos de la UE para conseguir la transición hacia una economía más sostenible". En la Figura 1 se pueden ver los objetivos clave.

Figura 1: Objetivos clave de la hoja de ruta sobre finanzas sostenibles



Fuente: Elaboración propia a partir de EBA¹⁰ (2022)

⁷ Comisión Europea (2021). Estrategia para financiar la transición a una economía sostenible COM (2021) 390 final.

⁸ EBA (2022). *The EBA roadmap to sustainable finance*.

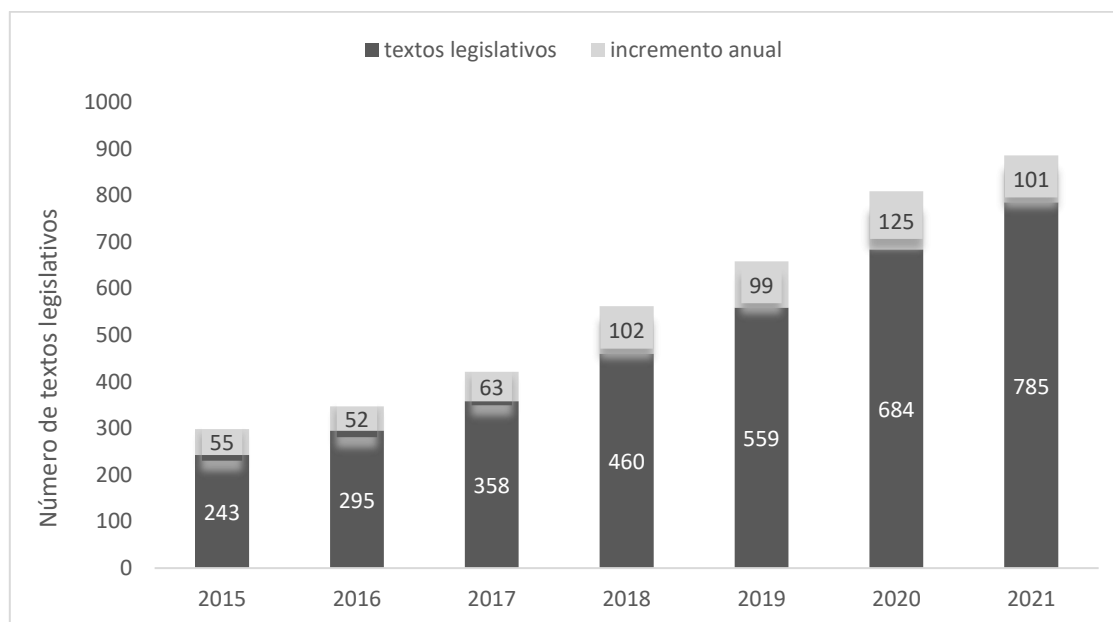
⁹ Estos riesgos también son conocidos como riesgos ESG por sus siglas en inglés.

¹⁰ *The EBA's Roadmap on Sustainable Finance*. 2022.



Los objetivos prestan especial atención a la transparencia, el acceso a la información, el *greenwashing* y a la supervisión de la presentación de informes. Además de estos requisitos, los bancos cuentan con otros específicos del sector, como es el Marco de Basilea, cuyo objetivo es reforzar la regulación, la supervisión y la gestión del riesgo de los bancos. Entre esos riesgos están los ASG y donde la información sobre ellos está regulada, junto con otros, en el llamado 'Informe con relevancia prudencial' (Pilar III) bajo los Estándares Técnicos de Implementación, ITS. Además, es necesario recordar que las entidades financieras están sujetas, como el resto de las organizaciones, a la Directiva 2022/2464 sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa, en adelante CSRD en sus siglas en inglés, que entró en vigor el 5 de enero de 2023, y que sustituye a la NFRD. Es interesante resaltar que esta última directiva ha cambiado su nombre de "información no financiera" a "sostenibilidad", quizás buscando evitar los problemas de significado y ambigüedad que el concepto de no financiero tiene (Aguado-Correa et al.: 2023). Teniendo en cuenta que los recursos financieros son la piedra angular que permite a las organizaciones proveerse de otro tipo de recursos¹¹, el creciente desarrollo legislativo en materia de sostenibilidad, no solo en la UE, afectará de forma directa al sector financiero como se aprecia en la Figura 2.

Figura 2: Crecimiento anual en textos legislativos sobre finanzas sostenibles



Fuente. Elaboración propia a partir de Greenfinanceplafform.com (2023)

¹¹ "Sin olvidar las interconexiones estrechas entre la economía real y el sector financiero en cuanto este actúa como canalizador y distribuidor de fondos" Margarita Delgado, subgobernadora del Banco de España, en su conferencia: Desarrollos y regulación de las finanzas sostenibles en los ámbitos nacional e internacional, dictada dentro del Seminario "Política económica y finanzas sostenibles: un nuevo enfoque" Universidad Rey Juan Carlos (17 de noviembre de 2021).



Así, en mayo de 2023, el Parlamento Europeo aprobó su posición¹² sobre la futura Directiva sobre Diligencia Debida¹³ en materia de sostenibilidad. En esta posición se afirma que "... las nuevas normas se aplicarán a las empresas de la UE, de todos los sectores, incluido el financiero...". Existen otro tipo de iniciativas legislativas sobre sostenibilidad que afectarán al sector financiero a través de sus clientes, éstas son: la Propuesta de Directiva sobre alegaciones ecológicas¹⁴ y el Pasaporte Digital de Producto que promueve la *European Health and Digital Executive Agency* (HaDEA) de la Comisión Europea. Todo ello hace que la sostenibilidad haya saltado en los bancos de la filantropía o las relaciones corporativas e institucionales al departamento financiero y al legal. Serán las entidades financieras las que decidan si la sostenibilidad es un requisito normativo más o una palanca de progreso y evolución del modelo de negocio. Es necesario recordar que la mayor parte del impacto de un banco, o entidad financiera, no está en el impacto de su estructura, edificios, oficinas, personas y todos los servicios que requieren, sino en las actividades a las que presta sus servicios financieros. Por ejemplo, el alcance de las emisiones de CO₂ de una entidad financiera supone un 98%, y el 92% del total son las emisiones financiadas¹⁵ (categoría 15).

2.2.- La iniciativa financiera de Naciones Unidas y los Principios de Banca Responsable

El sector financiero se dio cuenta hace más de 30 años de la importancia del medio ambiente para la economía y en 1992, 20 años después del nacimiento del Programa de Medio Ambiente de la ONU (UNEP por sus siglas en inglés), surgió la *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (en adelante UNEP FI) en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo de Río de Janeiro, que nace con el objetivo de promover la integración de las consideraciones ambientales en todos los aspectos de las operaciones y servicios del sector financiero. En 1995 se amplió esta iniciativa al sector asegurador. Cuatro años después estos dos grupos comenzaron a trabajar juntos y en 2003 se fusionaron en la UNEP FI actual. Las aseguradoras, fueron los primeros que desarrollaron un compromiso sectorial: los Principios para Seguros Sostenibles. A lo largo de los años UNEP FI ha patrocinado las iniciativas que se pueden ver en la Tabla 1.

¹² El PE quiere mitigar el impacto de las empresas sobre las personas y el planeta

¹³ Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad y por la que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937

¹⁴ Propuesta de DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO relativa a la justificación y comunicación de alegaciones medioambientales explícitas (Directiva sobre alegaciones ecológicas) COM (2023) 166 final

¹⁵ Para conocer las emisiones que considera significativas la SEC se puede visitar la web de MSCI ESG Research (2022) accediendo a través del link: <https://acortar.link/Af8UWr>



Tabla 1: Iniciativas patrocinadas por la UNEP FI desde su creación.

INICIATIVAS	AÑO
Principios de Seguros Sostenibles (PSI)	2012
Principios de Banca Responsable (PRB)	2019
Alianza de los Propietarios de Activos por el Cero Neto (NZAOA)	2019
Alianza Bancaria por el Cero Neto (NZBA)	2021

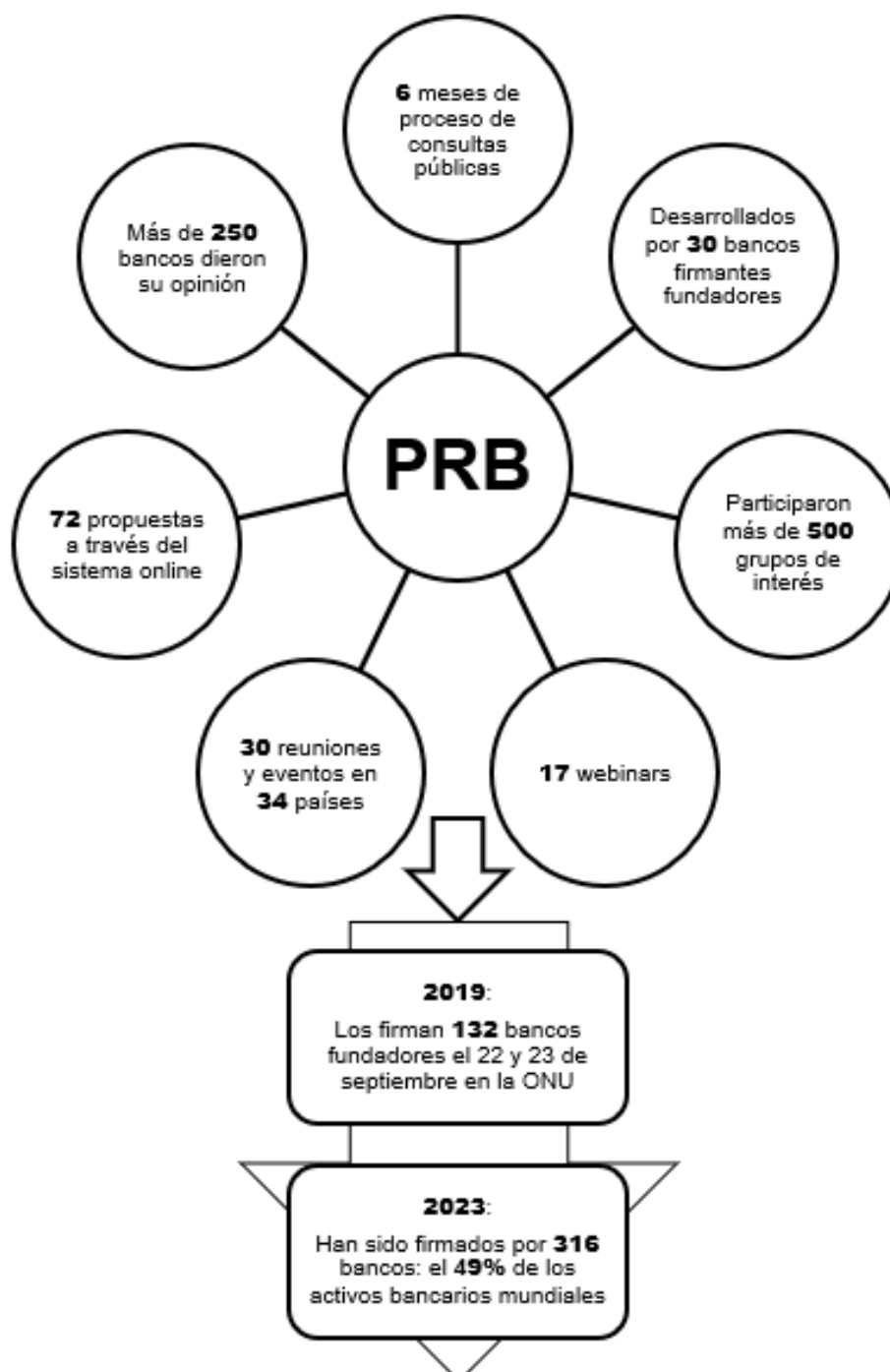
Fuente: Elaboración propia

En 2006, el sector inversor, bajo la iniciativa del Secretario General de la ONU, Kofi Annan, se desarrollaron los Principios de Inversión Responsable (PRI) que agrupan en 2023 a casi 5.200 firmantes. En el año 2021 los PRI y UNEP FI crean el Programa de Liderazgo en Inversión (ILP), la última de las iniciativas que ha encabezado la ONU.

En 2019 UNEP FI presentó los PRB, son el resultado de un amplio consenso basado en la visión del Acuerdo por el Clima de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Ferruz et al., 2021). Véase Figura 3.



Figura 3: Desarrollo y evolución de los PRB desde su creación hasta 2023



Fuente: Elaboración propia a partir de UNEP FI¹⁶

¹⁶ UNEP FI. *The journey so far*.



La voluntariedad de la aplicación de los principios hace afirmar a Griffiths (2021) que puede condicionar la vida de estos, aunque podría contribuir a la confianza en las promesas sobre sostenibilidad hechas por un banco (Von Cotzhausen y Linde, 2023). Los principios se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2: Principios de Banca Responsable

PRINCIPIO 1: ALINEAMIENTO
Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.
PRINCIPIO 2: IMPACTO Y FIJACIÓN DE OBJETIVOS
Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.
PRINCIPIO 3: CLIENTES Y USUARIOS
Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para alentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que crean prosperidad para las generaciones actuales y futuras.
PRINCIPIO 4: PARTES INTERESADAS
Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.
PRINCIPIO 5: GOBERNANZA Y CULTURA
Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de la gobernanza y cultura de banca responsable.
PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD
Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

Fuente: Elaboración propia a partir de UNEP FI¹⁷

Estos principios están guiados en su implementación por un proceso de tres pasos (Tabla 3).

¹⁷ UNEP FI. Principios de Banca Responsable.



Tabla 3: Proceso de implementación de los PRB

PASO 1. ANÁLISIS DE IMPACTOS
Analice dónde su banco tiene importantes impactos positivos y negativos en la sociedad, el medio ambiente y la economía. Luego, identifique dónde su banco puede percatarse de los impactos positivos más importantes y reducir los impactos negativos significativos.
PASO 2. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS E IMPLEMENTACIÓN
Establezca objetivos SMART (siglas en inglés) que aborden los impactos significativos que su banco ha identificado y trabaje para lograrlos.
PASO 3 RESPONSABILIDAD
En los reportes existentes de su banco, describa cómo su banco está implementando los Principios de Banca Responsable. Proporcione una evaluación segura del progreso de su banco.

Fuente: Elaboración propia a partir de UNEP FI¹⁸

La aplicación efectiva de estos principios representa una nueva forma de hacer banca, que situará a los bancos fuera de su zona de confort, ampliará sus límites tradicionales de actuación y creará retos de control (Griffiths y Baudier, 2023).

Existe muy poca literatura académica sobre los PRB y son menos los trabajos sobre el contenido de los informes de desempeño y autoevaluación (Ferruz et al., 2021). Entre la investigación académica podemos citar los siguientes: Lastuti y Handayani (2019) estudiaron la implementación de los PRB para alcanzar los ODS en los bancos de Indonesia; Centerskog (2020) revisó la implementación de los PRB en los 4 bancos suecos que en 2019 se habían adherido y Griffiths (2021) resaltó las diferencias entre los bancos firmantes y no firmantes en cuanto a la incorporación de la conciencia ambiental en sus actividades. El presente estudio se centra en el análisis del Principio 6 de Transparencia y Responsabilidad, aunque se hará referencia al resto de principios.

2.3.- La responsabilidad social en la Banca

La palabra responsabilidad puede asociarse a diversos contextos como el ámbito legal, comercial, ético, gubernamental, político, empresarial, financiero, entre muchos otros. En el ámbito empresarial y corporativo, la responsabilidad es un tema muy complejo y con un sinnúmero de aristas que resulta difícil llegar a consensuar su significado (Pérez, 2011), por tanto, así ocurre en el sector bancario: la

¹⁸ Se pueden consultar los pasos del proceso de implementación accediendo a la web de UNEP FI en el siguiente link: <https://bit.ly/3QZL2tx>



responsabilidad es un tema complejo y de grandes impactos, por ello es necesario analizar y ahondar en la responsabilidad de la banca.

La responsabilidad en el entorno empresarial es un tema público de hace algunas décadas, ya lo cita De la Cuesta (2005) quien recoge la primera definición formal que surge con la publicación de la obra de Bowen en 1953 (conocido como el Padre de la RSE) donde refiere a la RSE como "las obligaciones de los hombres de negocios de alcanzar las políticas, tomar decisiones, y seguir líneas de acción deseables en términos de objetivos y valores de una sociedad" (1953: 6). En este sentido, Ferruz et al. (2021) rememoran que en 1946 la RSE salta a las páginas de la revista *Fortune*, donde se preguntaba a los directivos sobre sus responsabilidades sociales, y los resultados arrojaron que un 93% reconocía que hacía lo mejor para satisfacer esas responsabilidades.

Aún en el nuevo milenio, sigue sin haber un consenso definitivo del concepto de RSE; para compartir algunas bases sobre éste se citan dos vías: una es la que habla de una adhesión voluntaria por parte de la empresa, y otra la que refiere a la obligatoriedad. Y al respecto de la primera vía, se matiza la definición propuesta por la norma ISO 26000:2010¹⁹, que define la RSE como "la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento ético y transparente que: a) sea consistente con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad; b) tome en cuenta las expectativas de las partes interesadas, c) esté en conformidad con la legislación vigente y congruente con las normas de conducta internacionales; y d) sea integrada en toda la organización y practicada en todas sus relaciones.

En este marco de voluntariedad se integran los Principios de la Banca Responsable (PRB) que por un lado pueden verse condicionados, pero por otro lado pueden añadir credibilidad a las promesas de sostenibilidad realizadas por los bancos (Von Cotzhausen y Linde, 2023).

En relación con la vía de la obligatoriedad cabe recordar que países como Francia, Suecia o España, entre otros, han buscado promover la sustentabilidad a partir de leyes y regulaciones que son obligatorias y que son monitoreadas a través de un reporte o informe de sustentabilidad. Por ejemplo, la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad en España introdujo la obligación para las empresas de más de 250 trabajadores desde 2021 de informar sobre "la evolución, los resultados y la situación del grupo, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno". También, la Comisión Europea anunció en el 2022 el

¹⁹ Norma ISO 26000:2010 en España UNE-ISO 26000:2012 posteriormente actualizada a la UNE-EN ISO 26000:2021.



desarrollo de una Directiva sobre Diligencia Debida²⁰, que introduciría nuevas obligaciones y sanciones para las empresas en materia de derechos humanos y medioambiente²¹.

Sobre la responsabilidad social vinculada al sector financiero existe menos investigación, comparada con el sector empresarial en general. Existe, no obstante, una propuesta de relacionar la RSE de la banca con la reputación del banco (Wu y Shen, 2013, y Truño Gual, 2016). En esta línea los enfoques han sido diversos y desde distintas perspectivas. Duque Orozco et al., (2012) agrupan cuatro temáticas en las que se ha hecho investigación sobre RSE y el sector bancario: 1) para entender las percepciones sobre la RSE, 2) para reconocer las motivaciones en las prácticas socialmente responsables, 3) para identificar las prácticas de RSE en el sector bancario, y 4) para la divulgación de la RSE en el sector financiero.

Como plantea Muñoz (2011) para analizar las particularidades de la RSE en el sector bancario es necesario partir de dos dimensiones; por un lado, la dimensión interna relacionada con los impactos derivados de su comportamiento hacia las partes interesadas, y la dimensión externa sobre los impactos indirectos resultado del manejo del ahorro hacia las actividades de inversión, por tanto, las acciones de la banca deberían juzgarse en ambas dimensiones (Moure, 2010). Es así como existe una amplia reflexión sobre el nivel de ética y responsabilidad sobre las decisiones que adoptan las entidades financieras, y cuál es su rol que juegan en ambas dimensiones, ya que desafortunadamente durante las crisis económicas se han visto profundamente afectadas. Como consecuencia de ello, la reputación y la confianza hacia el sector financiero se han visto afectadas de manera negativa (Ruíz, Esteban y Gutiérrez, 2014).

Por tanto, surge la necesidad de no solo informar o rendir cuentas de los aspectos financieros, sino que resulta imprescindible ampliar la información e informar sobre asuntos que afectan a lo ambiental y social. Para García-Ayuso y Larrinaga (2003), cobra relevancia además la relación entre las características de la empresa, el grado de información que facilitan y la calidad de la información proporcionada, siendo esto uno de los elementos más importantes en la literatura sobre la RSE.

Dado el interés en analizar la relación entre estas características, las entidades financieras están apostando por la RSE en el marco de sus inversiones y, de acuerdo con el Informe Seres-Deloitte²², durante el 2020 el sector bancario triplicó sus inversiones en RSE.

²⁰ La directiva, con sustanciales modificaciones, será aprobada antes de la finalización del periodo de sesiones de 2024.

²¹ Se puede consultar el contenido de la Diligencia Debida en la página web de la Comisión Europea accediendo a través del link: <https://bit.ly/3T7tUop>

²² Seres-Deloitte (2022). VIII Informe del impacto social de las empresas.



Con todo, el valor de la RSE es reconocido por el sector bancario y se ha situado en el núcleo de la gestión de estas empresas. Estanyol (2019) y Kim (2019) afirman que la RSE es considerada un activo de valor que debe gestionarse de forma estratégica y transversal, y que repercute en la reputación de las organizaciones.

Esta visión actual sobre la relevancia de gestionar la RSE de forma estratégica y transversal seguramente es debido a los cambios acelerados que se han sufrido globalmente en estas dos décadas del siglo XXI, ya que estos cambios han hecho que la sociedad integre valores diferentes para tomar sus decisiones de compra, por ejemplo, la sensibilidad ante el deterioro ambiental, la compra a empresas éticas o la compra a productores locales (Barrio, 2019).

2.4.- Transparencia, responsabilidad social y generación de reputación

La transparencia resulta de absoluta necesidad para cualquier organización, incluidas las instituciones financieras, que quiera que su compromiso con la responsabilidad social sea tenido en cuenta y valorado como real. De acuerdo con Moveda y Lizcano (2004:34), "constituye la pieza básica en la que se sustenta el comportamiento socialmente responsable de las organizaciones; las organizaciones poco transparentes no asumen el concepto ni los objetivos de la RSE", y ponen especial énfasis en cuestiones como el acceso a la información de los aspectos relevantes y su comunicación en informes dirigidos a los grupos de interés y donde se refleje el compromiso y la participación de estos.

En su documento de 2023 titulado *The importance of being transparent*²³, el Banco Central Europeo publicó los resultados de una evaluación realizada en 2022 sobre 103 instituciones supervisadas respecto a la divulgación de sus riesgos relacionados con el clima y el medio ambiente. Se analizó la calidad de la información sobre 5 áreas: análisis de materialidad, modelos de negocio, gobernanza, gestión del riesgo y métricas y metas. Ninguna de las 103 instituciones recibió la clasificación adecuada en las 5 áreas y 6 de ellas fueron consideradas como inadecuadas en todas ellas. Estos resultados presentan un escenario en el que las instituciones bancarias tienen todavía un largo camino por recorrer si quieren ser reconocidas como verdaderamente transparentes.

Entrando en detalle en la conceptualización de la transparencia, cabe mencionar la definición de Schnakenberg y Tomlinson (2016: 1788) que, tras revisar una buena parte de la literatura académica sobre el asunto, la definen como "la percepción de la calidad de aquella información voluntariamente compartida por un emisor". Aplicando dicha definición al ámbito empresarial y de acuerdo con Fontrodona y Muller (2020:11), "la transparencia consiste en compartir voluntariamente con los distintos grupos de interés información de calidad". Esta definición no sólo plantea

²³ Banco Central Europeo (2023). Informe *The importance of being transparent*.



que existe una relación clara entre la transparencia y la calidad, sino también que la transparencia es un intangible que es percibido por los grupos de interés y que, en palabras de Fontrodona y Muller (2020:11), "resulta sencillo e intuitivo relacionar su puesta práctica con la reputación corporativa".

La calidad de la información también es el fundamento de la definición que encontramos en la ISO 26000:2010 Guía de responsabilidad social. De acuerdo con dicha norma, la transparencia es la apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente y la voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa. Para que esto se cumpla es necesario que la información reúna una serie de condiciones, que contenga una serie de características que definen su calidad. Y cumpliendo estas características, es esta calidad la que permite ganar credibilidad a la organización y, con ello, generar reputación. Con una comunicación de las actividades de responsabilidad social que permita a los grupos de interés que la reciben estar informados de forma veraz, las organizaciones pueden asegurarse de no caer en el *greenwashing* o el *greenhusing*²⁴. Por tanto, la transparencia está directamente relacionada con la calidad de la información y ésta con la generación de confianza y reputación.

Cabe puntualizar qué implica que la información sea 'veraz'. De acuerdo con Galarza (2020), es necesario acreditar la veracidad de la información presentada sobre las acciones vinculadas a la responsabilidad social, ya sea presentando los impactos concretos de las medidas implementadas, o recurriendo a entidades que acrediten tales circunstancias. A tal fin, existen certificaciones en el mercado como Índice de Diversidad de Género de la *European Women on Boards* (EWoB); *Leadership in Energy and Environmental Design* (LEED); *Building Research Establishment Environmental Assessment Method* (BREEAM); *Forest Stewardship Council* (FSC); *Rainforest Alliance*; *Certificación Empresa Familiarmente Responsable* (EFR) o el certificado *BCorp*, por mencionar solo algunas entre muchas. Estas certificaciones, además de asegurar la veracidad de las actuaciones, sirven de utilidad para que los grupos de interés conozcan las organizaciones que actúan de forma responsable. Pero no sólo la veracidad de la información aportada en los reportes de sostenibilidad redundan en una mayor transparencia y por ende en una mayor credibilidad y reputación, sino también la calidad de esa información en términos de claridad, oportunidad y pertinencia para la toma de decisiones de los grupos de interés en los asuntos que son importantes y materiales para ellos.

²⁴ El término *greenwashing* hace referencia a la comunicación engañosa para mostrar una imagen ilusoria de empresa sostenible que no se corresponde con la realidad; el término *greenhusing* hace referencia a la ausencia de comunicación por miedo o excesiva precaución de no caer en la práctica anterior,



De acuerdo con la guía práctica 'Comunicar la sostenibilidad y su impacto en la reputación' elaborada por *Corporate Excellence-Centre for Reputation Leadership y Women Action Sustainability (WAS)*, entre las cinco características imprescindibles que toda organización debe tener en cuenta para que la comunicación de la sostenibilidad impacte de forma positiva en la reputación de las compañías, se encuentra la de ser transparente y coherente: "la transparencia es un factor clave en la comunicación que demuestra el compromiso de una organización con todos sus grupos de interés para ofrecer información veraz, coherente y trazable sobre y trazable sobre los impactos económicos, sociales y medioambientales de su actividad o negocio" (WAS y Corporate Excellence, 2023: 14).

La sostenibilidad es un intangible con una alta capacidad de impacto en la reputación de las organizaciones; existen estudios que aseguran que los criterios ESG que conforman el corazón de las políticas de responsabilidad social y de los reportes de sostenibilidad, pueden llegar a explicar en torno al 40% de las dimensiones que construyen la reputación de las organizaciones (RepTrack, 2022).

Por tanto, la responsabilidad social y su comunicación juega un papel cada vez más relevante en el proceso de construcción de reputación de las organizaciones y, en consecuencia, las organizaciones deben informar a sus grupos de interés sobre las acciones llevadas a cabo en este ámbito respetando el principio de transparencia y veracidad en sus reportes, ajustándose así además a la normativa actual.

3.- Objetivos de investigación y metodología

El objetivo principal de la investigación se centra en analizar cómo los 10 bancos españoles que han firmado los Principios de Banca Responsable (PRB) han cumplido con el Principio de Transparencia y Responsabilidad en sus primeros reportes de información no financiera publicados en la web de UNEP FI hasta el año 2022. Como complemento del objetivo principal, se establecen los siguientes objetivos secundarios:

1. Descubrir cómo cumplen con sus obligaciones sobre transparencia e información a través de los criterios del resumen de transparencia;
2. Analizar la calidad de la información proporcionada sobre responsabilidad social en los reportes de información no financiera de los bancos de acuerdo con la ISO 26000;
3. Poner en relación los resultados respecto del nivel de transparencia de los bancos y la reputación que alcanzan como entidades.

Respecto de la metodología, se ha realizado un trabajo de carácter descriptivo-analítico, mediante el análisis del contenido de los primeros reportes sobre los PRB presentados al organismo competente (UNEP FI) por los bancos españoles firmantes de los Principios, utilizando distintas categorías de análisis. En total se han incluido



10 entidades bancarias. Se realiza el análisis con los primeros reportes que presentó cada banco, puesto que, en el momento de realizar la presente investigación, no todos los bancos han presentado actualizaciones de los informes y, de esta forma, el análisis se ajusta al mismo nivel de reporte de PRB.

El análisis de contenido de los informes mediante categorías nos permite equiparar variables bajo los mismos criterios de inclusión y exclusión, una metodología ampliamente utilizada en el ámbito de la investigación sobre el *reporting* no financiero (Gray et al.: 1995), y que es aplicable a la presente investigación puesto que los informes de los PRB tienen una estructura similar y forman parte de las memorias de información no financiera y/o memorias de sostenibilidad. Asimismo, el análisis de contenido es una técnica de investigación destinada, según Krippendorff, a formular, a partir de ciertos datos, "inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto" (1990:22). Abela añade que esa interpretación debe ser "sistemática, objetiva y replicable" (2012:2), es decir, que se pueda reproducir con otras unidades de análisis. Para llevar a cabo el análisis de contenido, la investigación requiere de la identificación de la muestra de estudio, la definición de categorías o criterios de investigación que permitan el registro de datos a través de indicadores, y el posterior procesamiento estadístico e interpretación de los resultados.

Para la identificación de la muestra y de los materiales de análisis se ha utilizado la fuente directa de información sobre PRB, esto es, la página web de UNEP FI, que ofrece en su página información actualizada de los bancos adscritos por países, así como todos los informes presentados por estos. La muestra se compone de diez bancos españoles, de los que se han analizado los primeros informes presentados sobre el cumplimiento de los PRB presentados al organismo internacional. En la Tabla 4 se especifican los bancos que conforman la muestra.



Tabla 4. Muestra de estudio: bancos españoles adheridos a los PRB.

Firmante	Región	País	Fecha de firma de los PRB
ABANCA Corporación Bancaria S.A.	Europa	España	Sep 19
Banco de Crédito Social Cooperativo (Grupo Cooperative Cajamar)	Europa	España	Sep 19
Banco Sabadell S.A.	Europa	España	Sep 19
Banco Santander S.A.	Europa	España	Sep 19
Bankinter	Europa	España	May 20
BBVA Group	Europa	España	Sep 19
Caixabank	Europa	España	Sep 19
Caja Laboral Popular Coop. de Crédito (LABORAL Kutxa)	Europa	España	Sep 19
Grupo Caja de Ingenieros	Europa	España	Mar 20
Ibercaja Banco S.A.	Europa	España	Sep 19

Fuente: UNEP FI



Respecto de los criterios de análisis del *reporting* de los bancos, se han definido dos distintos vinculados a los objetivos de investigación y que nos permiten analizar el objeto de estudio desde una doble perspectiva y contrastar los resultados alcanzados por los bancos de la muestra en cada uno de ellos. Este doble análisis comporta mayor rigor a los resultados de la investigación y aporta más valor a los resultados alcanzados. Cada uno de los criterios toma en consideración diferentes variables que se complementan.

Como primer criterio de transparencia, se ha evaluado cómo se ajusta el resumen de transparencia que los bancos presentan a UNEP FI y que se refiere a las obligaciones sobre transparencia e información de los PRB. Dichas obligaciones se delimitan a través de diversos indicadores sobre los que los bancos deben reportar. Estos indicadores vienen especificados en la "Plantilla de informes y autoevaluación". En el presente trabajo, y dado que se ha centrado en la evaluación de los primeros informes sobre los PRB, se ha utilizado la plantilla en su primera versión, la utilizada por los bancos en los informes analizados, y no la actual de octubre de 2022²⁵.

El procedimiento de análisis se ha centrado en revisar los informes y recoger en una tabla los indicadores y cómo los bancos informan de sus actividades en cada uno de ellos. En la Tabla 5 se pueden observar los indicadores analizados.

²⁵ Puede consultarse el documento en la página web de UNEP FI a través del link: <https://acortar.link/ARCsig>



Tabla 5. Tabla de análisis de indicadores de Obligaciones sobre Transparencia e Información de acuerdo con los PRB.

Publicación de impactos + /- y su progreso (2.1)	Integración de informaciones en informes existentes	Alineación de informaciones con requisitos de sostenibilidad** (1.2)	Divulgación a nivel agregado de compromisos con clientes y otros stakeholders (3.1, 3.2 y 4.1)	Demuestra su contribución a los ODS (1.2)	Divulga los riesgos y oportunidades y su integración en la estrategia (2.1)
--	---	--	--	---	---

Fuente: Ferruz et al., (2021).

El segundo criterio de transparencia se refiere a la calidad de la información proporcionada sobre responsabilidad social. Para la evaluación de este criterio se ha utilizado la ISO 26000:2010 en su apartado 7 de "Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización" y, en el punto 7.5.2 que hace referencia a las "características de la información relacionada con la responsabilidad social". En este apartado la norma es precisa, indicando que la información relacionada con la responsabilidad social debería ser: 1) completa, esto es, debe abordar todas las actividades e impactos significativos relacionados con la responsabilidad social; 2) comprensible, es decir, se debe proporcionar considerando los conocimientos de los destinatarios y tanto el lenguaje utilizado, como la manera en que el material es presentado y organizado, debe ser accesible para los grupos de interés que reciban la información; 3) receptiva, esto es, debe responder a los intereses de los grupos de interés; 4) precisa, lo que implica que debe contener datos correctos y proporcionar el detalle suficiente para que sea de utilidad y adecuada para su propósito; 5) equilibrada y justa, significa, que no omita datos negativos concernientes a los impactos de sus actividades, 6) oportuna, lo que implica que sea actualizada y se especifique el periodo específico de tiempo en el que se desarrollan las actividades puesto que esto permite a los grupos de interés comparar el desempeño actual de la organización con el anterior, y con el de otras organizaciones; y, finalmente, 7) accesible, esto es, debe estar disponible para los grupos de interés afectados.

Para identificar el grado de cumplimiento en cada variable, se ha establecido la escala psicométrica tipo 'Likert', una metodología muy utilizada en Ciencias Sociales que permite recopilar resultados sobre una afirmación a través de una escala ordenada y unidimensional (Matas, 2018). Así, se tomará en cuenta este cumplimiento de acuerdo con la siguiente escala: 1 (cumple en un nivel mínimo), 2 (cumple parcialmente) y 3 (cumple) que expresan el grado de cumplimiento, de menos a más. En la Tabla 6 se presenta el resumen de las variables y el grado de cumplimiento estimado en relación con este segundo criterio de transparencia.



Tabla 6: Variables tomadas en consideración en el análisis del *reporting* de los bancos de acuerdo con el criterio de transparencia de la ISO 26000:2010.

Variables	CUMPLE EN UN NIVEL MÍNIMO	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLIMIENTO
Completa	La información no aborda las actividades e impactos significativos relacionados con la responsabilidad social	La información aborda parte de las actividades e impactos significativos relacionados con la responsabilidad social	La información aborda todas las actividades e impactos significativos relacionados con la responsabilidad social
Comprensible	La información se proporciona sin considerar los conocimientos y antecedentes de los destinatarios. Utiliza un lenguaje y un formato que no es accesible para los grupos de interés a los que se proporciona la información	La información se proporciona considerando parcialmente los conocimientos y antecedentes de los destinatarios. Utiliza un lenguaje y un formato mejorable en términos de accesibilidad para los grupos de interés a los que se proporciona la información	La información se proporciona considerando los conocimientos y antecedentes de los destinatarios. Utiliza un lenguaje y un formato accesible para los grupos de interés a los que se proporciona la información
Receptiva	La información no responde a los intereses de los grupos de interés	La información responde parcialmente a los intereses de los grupos de interés	La información responde a los intereses de los grupos de interés
Precisa	La información contiene datos correctos, pero no proporciona detalle suficiente para ser de utilidad y servir a su propósito	La información contiene datos correctos y proporciona solo parcialmente detalle suficiente para ser de utilidad y servir a su propósito	La información contiene datos correctos y proporciona detalle suficiente para ser de utilidad y servir a su propósito
Equilibrada	La información no es equilibrada, y omite casi todos los datos negativos concernientes a los impactos de las actividades	La información presenta algunos desequilibrios, y no recoge todos los posibles datos negativos concernientes a los impactos de las actividades	La información es equilibrada y justa, y no omite datos negativos concernientes a los impactos de las actividades
Oportuna	La información no está actualizada en la mayoría de los casos y los periodos de tiempo no están especificados de forma clara	La información está parcialmente actualizada y algunos periodos de tiempo no están claramente especificados	La información está actualizada en su totalidad y los periodos de tiempo están claramente especificados
Accesible	El informe sobre sostenibilidad es de difícil acceso desde un buscador o está a más de cuatro enlaces desde la página web corporativa. Solo está disponible en español.	El informe/s sobre sostenibilidad presenta dificultades para su acceso: no es sencillo encontrarlo en un buscador o está a más de tres enlaces desde la página web corporativa. Está disponible en español e inglés.	Existe un informe/s sobre sostenibilidad disponible de forma sencilla: es fácilmente accesible desde un buscador o está a menos de tres enlaces desde la página web corporativa. Está disponible en español, lenguas autonómicas (en su caso) e inglés.

Fuente: Elaboración propia a partir de la ISO 26000:2010



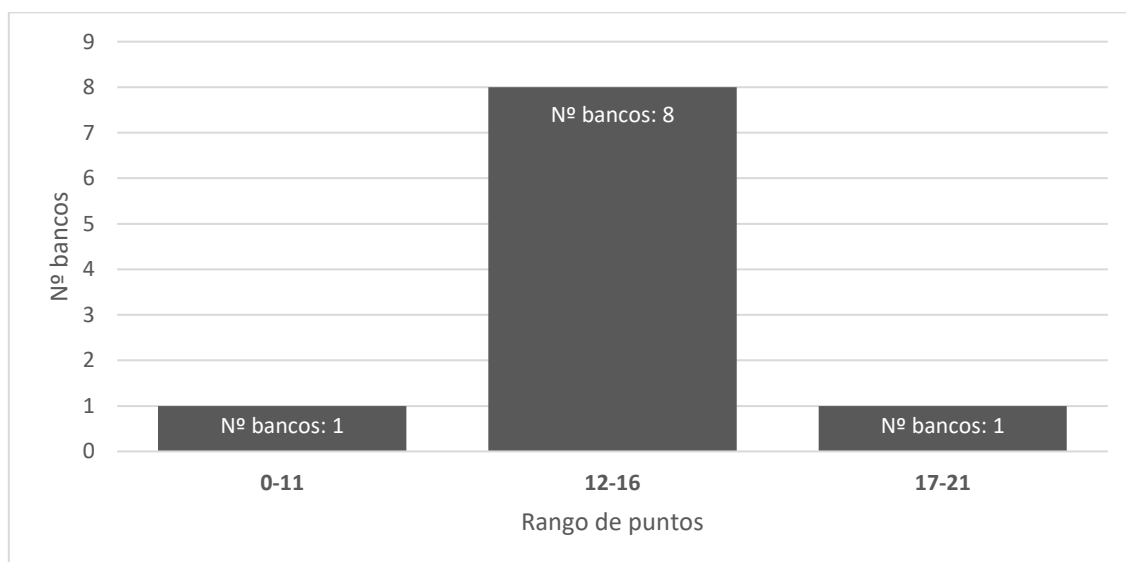
Por último, para poner en relación la reputación de los bancos con los resultados obtenidos tras el análisis de la transparencia del reporting de los bancos, se han analizado los resultados de los bancos en el Ranking MERCO de reputación de los últimos 5 años, periodo que permite comparar el antes y el después de su adhesión a los PRB.

4.- Resultados

En primer lugar, se presentan los resultados del análisis de los reportes de sostenibilidad respecto de los criterios analizados de la ISO 26000:2010, que arrojan resultados relevantes en cuanto a la calidad de la información.

En relación con estos criterios, cabe destacar que ninguno de los bancos de la muestra alcanza el cumplimiento en todas las variables, lo que supondría una valoración de 21 puntos, aunque sí hay una entidad que destaca sobre las demás, Abanca, que suma un total de 18 puntos. Sobre la globalidad, podemos destacar que sólo 1 banco no alcanza ni la mitad de la puntuación, Kutxa (8 puntos), y que la mitad de los bancos alcanzan, al menos, una evaluación de 15 puntos sobre 21 posibles. Por otro lado, se destaca que la mayoría de los bancos se encuentran en un nivel medio de cumplimiento, según muestra la Tabla 7.

Tabla 7. N° de bancos por puntuación baja, media y alta.



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los resultados por criterios de calidad, destaca el criterio "oportuna" que hace referencia a la actualidad de la información incluida en los reportes, que alcanza una puntuación de 26 sobre 30 puntos posibles, y donde solo hay 3 bancos que no proporcionan información debidamente actualizada. Tras este criterio se sitúa el de "precisa", que hace referencia a la corrección de los datos proporcionados



y su utilidad como información; no obstante, este criterio alcanza una puntuación total de 21 sobre 30 y sólo 4 bancos cumplen con dicho criterio.

El criterio peor abordado por los bancos es el de proporcionar información "equilibrada", que sólo alcanza una puntuación de 15 sobre 30. Este criterio hace referencia a la mención de los posibles datos negativos concernientes a los impactos de las actividades, lo que sugiere que muchas entidades u omiten parte de estos impactos o no se preocupan de medirlos. Tras este criterio es el de la accesibilidad el que peor cifra alcanza, con sólo 17 puntos sobre 30 posibles. Este criterio mide si el reporte de sostenibilidad es fácilmente localizable en la web de los bancos y está disponible en varios idiomas. Es destacable que sólo 1 banco tenga el informe fácilmente accesible y en 4 de los 10 bancos sea complejo encontrar el reporte en sus páginas web.

Por último, en cuanto a la visión general del conjunto del sector, destaca que hay dos criterios en los que ninguno de los bancos alcanza la mayor puntuación. En concreto, el criterio ya mencionado de información "equilibrada" y el de "receptiva", que se refiere a la validez de la información facilitada en términos de relevancia para los grupos de interés. En la Tabla 8 se puede observar el detalle de las puntuaciones globales y por bancos.

Tabla 8: Resultados del análisis de los reportes no financieros de los bancos españoles signatarios de los PRB de acuerdo con la ISO 26000:2010

ENTIDADES	CRITERIOS CALIDAD DE LA INFORMACIÓN facilitada en los informes							TOTAL
	Completa	Comprensible	Receptiva	Precisa	Equilibrada	Oportuna	Accesible	
ABANCA	2	3	2	3	2	3	3	18
BANKINTER	3	2	2	2	2	3	1	15
BBVA	2	1	2	3	2	3	2	15
CAIXABANK	2	2	2	3	1	3	2	15
CAJA INGENIEROS	1	2	2	1	2	3	1	12
CAJAMAR	2	2	2	1	1	2	2	12
IBERCAJA	2	2	2	2	2	2	1	13
LABORAL KUTXA	1	1	2	1	1	1	1	8
SABADELL	2	2	1	2	1	3	2	13
SANTANDER	2	2	2	3	1	3	2	15
TOTAL	19	19	19	21	15	26	17	

Fuente: Elaboración propia



En lo que respecta al análisis de los indicadores de Obligaciones sobre Transparencia e Información que los bancos deben incluir en sus reportes de acuerdo con los PRB, se presentan a continuación los resultados del análisis por criterios.

Respecto al criterio de calidad de la información 'Completa', cabe señalar que se ha considerado un reporte como 'completo' si en el análisis de materialidad se han identificado asuntos en las tres dimensiones ASG. Dado el tipo de impacto del sector bancario, y valorando sólo los impactos directos y no los de las inversiones, se considera que la preeminencia de los asuntos incluidos debe ser: gobernanza, social y medio ambiente. Como consecuencia de la heterogeneidad de las clasificaciones, ya que cada entidad escoge una forma de analizarlas, se considera más completa la información en función del número de asuntos identificados.

En este criterio con la mayor puntuación solo se encuentra un banco (Bankinter), que presenta un informe no financiero basado en los asuntos de gobernanza, social y medioambiente, fundamentando su estrategia en el análisis de materialidad que hace con sus grupos de interés. A partir del resultado de los temas materiales de mayor relevancia se generan unas líneas estratégicas, vinculados a su plan central, y conectados con los ODS. Se destaca también que se añaden todos los elementos de responsabilidad social y presenta argumentación con indicadores cuantitativos que muestran la evolución de un año a otro en cada uno de éstos.

Respecto del criterio 'Comprensible', Abanca es el banco que mayor puntuación recibe en este criterio, su informe es entendible, es adecuado y permite la lectura. Asimismo, el informe es exhaustivo en sus tipos de adhesiones a diferentes organismos, proporcionando información sobre los avances para cada compromiso. La información se presenta en datos cuantitativos y cualitativos. En cuanto a su formato es atractiva, limpia, con una estructura secuencial que permite comprender las acciones del banco. Podría mejorarse la inclusión de enlaces a las referencias que se hacen cuando se argumenta el cumplimiento de algún principio u objetivo. Kutxabank y BBVA son los dos bancos que menor puntuación alcanzan en este criterio. Proporcionan memorias con estética simple, saturada visualmente y de compleja lectura dado el lenguaje técnico que utiliza. La excesiva extensión de algunos documentos, en el caso del Santander 802 páginas y BBVA 577 páginas, dificultan encontrar la información que se quiere, siendo poco intuitivos. En las distintas webs se pueden consultar los distintos informes en español e inglés, aunque existen versiones de la web en otros idiomas; por último, el acceso a los reportes es fácil.

En tercer lugar, se analiza el criterio 'Receptiva'. Probablemente esta sea la cualidad de la información más difícil de valorar ya que para poder hacerlo con propiedad sería necesario un diálogo directo con cada uno de los grupos de interés. Una de las



herramientas que tiene el potencial de demostrar que la entidad se preocupa de los intereses de los grupos de interés es el análisis de materialidad. Excepto el banco Sabadell, todos los demás lo presentan en sus informes. Por lo tanto, y salvo omisiones muy claras de información que pueda considerarse como básica y muy relevante para cada grupo de interés, se ha establecido que el nivel máximo alcanzado en los informes sería el 2. De esta forma se deja como área de mejora el nivel 3 que permitiría a las entidades recoger de forma más exhaustiva los intereses de los grupos de interés. Este análisis se basa en la evaluación de la información presente en el informe que pudiera ser relevante para cada grupo de interés y no se han detectado diferencias respecto de la información que presentan los distintos bancos.

Respecto del criterio 'Precisa', cabe señalar en primer lugar, que, dado que se analizan los documentos públicamente accesibles, se considera que la información proporcionada es correcta dada la obligatoriedad de la legislación actual de estar verificado por una entidad externa independiente. Esto solamente significa que se demuestra el cumplimiento como mínimo de los requisitos legales y no presume ningún grado de desarrollo avanzado de los mismos. En todo caso, observamos en los resultados que 4 de los 10 bancos analizados alcanzan la puntuación máxima y otros 3 la mínima, mostrando amplia disparidad en este criterio y sugiriendo que existe un margen de mejora importante.

De todos los criterios definidos en la ISO 26000 el criterio de 'Equilibrada' es el que peor, con diferencia, ha sido seguido por las entidades bancarias estudiadas, como ya se indicaba en párrafos anteriores. Se aprecia una clara reticencia, cuando no una ausencia completa, a incluir las palabras 'negativo' o 'negativos' en los informes. Tanto es así que en la mayor parte de los casos esta palabra está asociada a los indicadores GRI que así se llaman y al texto de la plantilla del propio informe de los PRB de cada banco.

No hay una identificación clara de los impactos negativos y solo se puede entender que estos se señalan como resultado de las reducciones que se persiguen en determinadas magnitudes de tipo ambiental y social. Dentro de esta clara omisión en los informes analizados se ha constatado que dos bancos no mencionan los efectos negativos, Laboral Kutxa, o solo lo hacen una vez (Sabadell, 2021 p. 50) y lo hace en el contexto de una declaración genérica sobre los mismos. Dos entidades, Ibercaja y Caja de Ingenieros, sólo hacen declaraciones generales y, de nuevo, ligadas a GRI y a los PRB.

En un escalón un poco más explícito se encuentran varias entidades. Este es el caso de la asunción implícita de riesgos relacionados con la sostenibilidad tanto de Cajamar como de CaixaBank. En el caso de la primera se hace una clara identificación de los sectores en los que no se quiere invertir si bien la mayor parte



de ellos son muy controvertidos y causarían rechazo en muchos de los clientes de la entidad. CaixaBank reconoce implícitamente la presencia de impactos negativos, pero no se identifican estos como tales y se mencionan estructuras organizacionales encargadas de la reducción de los impactos negativos, pero sin mencionar estos. En similar circunstancia se encuentra Santander, ya que también se reconoce implícitamente la presencia de impactos negativos, pero tampoco se identifican ninguno como tal. Si se mencionan herramientas utilizadas para la evaluación de los impactos negativos y positivos, directos e indirectos, pero no se dice cuáles son estos. En concreto en el indicador GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales se indica que la "información no está disponible".

Con una posición más desarrollada respecto a las metodologías para la identificación de riesgos, aunque sin identificar estos explícitamente, se encuentran tres bancos: Abanca, Bankinter y BBVA. En el caso de Abanca realiza una clara declaración por analizar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos, así como potenciar los positivos, que sus acciones pueden tener en el medioambiente y la sociedad. Además, evalúa a los proveedores según su impacto negativo significativo en cuestiones sociales y ambientales, aunque no define los criterios en los que se basa. En el caso de Bankinter, la entidad incluye como uno de sus Principios de gestión del riesgo la limitación de la actividad en sectores sensibles que puedan suponer un riesgo para la sostenibilidad de la Entidad o un impacto negativo en su reputación y/o honorabilidad y, como la mayor parte de los bancos, hace una declaración general sobre los impactos. Solo el BBVA presenta una clara evaluación del riesgo respecto al cambio climático y presenta los resultados en función de los riesgos de transición y los riesgos físicos asignándoles cuatro niveles y presentando la información en porcentaje sobre sus activos. Este análisis se corresponde con una materialidad de fuera a dentro donde se analizan los posibles impactos negativos del cambio climático sobre la organización. No aparecen identificados impactos negativos concretos de dentro a fuera, lo que hubiera significado un análisis de doble materialidad.

Que la información sea 'oportuna' significa que esté actualizada y se especifique el período de tiempo en el que se desarrollan las actividades. Este último requisito se puede afirmar que se cumple. La información requerida según la Ley 11/2018 ha de referirse al año anterior a la emisión del informe. Es necesario resaltar que la información cuantitativa ha caído víctima del diseño gráfico al resaltarse con tipos, tamaños, colores y posiciones determinada información numérica sin que sea posible conocer el valor informativo real de la misma. En muchos casos se añade más confusión cuando la cifra no se acompaña de unidades, fecha de la medición y contexto que permita tener una idea fidedigna de lo qué ese valor representa y cómo permite comprender el desempeño de la entidad.



Sobre esta característica de la información, se ha apreciado que en muchos casos las cifras que se aportan o son absolutas o carecen de un contexto suficiente que permita interpretarlas para conocer el nivel de desempeño del banco. Así podemos afirmar que Ibercaja es la entidad que menor cantidad de información cuantitativa presenta o que Caja de Ingenieros presenta información cuantitativa fuera del texto, tabla o gráfica con poca o nula explicación y sin posibilidad de ponerla en contexto. Respecto al resto de las entidades, Bankinter, Sabadell, Cajamar, Laboral Kutxa, Santander, BBVA, CaixaBank y Abanca, la situación, aunque con matices particulares, es muy similar, por ejemplo, no se menciona la fecha de realización de diversos estudios y análisis, como la relación del banco con los ODS, lo que en un entorno de cambio acelerado puede suponer una falta de actualización y, en consecuencia, una pérdida de utilidad como herramienta de gestión.

Respecto al último criterio, la 'Accesibilidad' de la información se ha comprobado que difiere bastante de unas entidades a otras. En este caso se ha optado por valorar la accesibilidad desde un buscador, desde la propia página web corporativa y desde la página de los PRB. Además, se ha comprobado los idiomas que se han utilizado. Una de las características que se han encontrado es que, en algunos casos, como Abanca, BBVA, Bankinter, Caja de Ingenieros, Laboral Kutxa, Sabadell, los informes de sostenibilidad no están accesibles desde la web comercial sino desde web corporativa, o que el apartado de sostenibilidad es necesario buscarlo al final de la página web. Los tipos de documentos accesibles desde la página web de los PRB se pueden ver en la tabla siguiente (Tabla 9).



Tabla 9: Documentos subidos a la página web de los PRB

Bancos	Documentos subidos a la página web de los PRB				
	Informe de sostenibilidad en inglés	Informe de sostenibilidad en castellano	Memoria integrada de gestión en inglés	Plantilla de informes y autoevaluación en inglés	Otros documentos
ABANCA	Corporate and Sustainability Report 2020				
BANKINTER					Enlace a la página web corporativa
BBVA			Consolidated Financial Statements, Consolidated Management Report and Auditors' Report 2020		
CAIXABANK			Consolidated Management Report 2020		
CAJA DE INGENIEROS				Principles for Responsible Banking Reporting and Self-Assessment 2021	
CAJAMAR		Informe de sostenibilidad 2020			
LABORAL KUTXA	Sustainability and non-financial information statement 2019 (EINF)				
IBERCAJA			Consolidated Director's report for 2020		
SABADELL	Non-financial disclosure report 2020 (EINF ²⁶)				
SANTANDER			Annual report 2019		

Fuente: Elaboración propia.

²⁶ *EINF: Estado de información no financiera según la Ley 11/2018.



Respecto al acceso desde las páginas web de las entidades a los diversos tipos de informes donde se encuentra la información no financiera, podemos dividir estos en dos categorías: aquellos que la incluyen en el informe según la Ley 11/2018 o Estado de información no financiera (EINF) y los que optan por presentarla dentro del informe consolidado de gestión. Respecto a la forma de presentación de los informes, y a los idiomas utilizados, se aprecia heterogeneidad entre los bancos.

Además del español y el inglés, varias entidades publican sus informes en las principales lenguas autonómicas de origen del banco, como muestra la Tabla 10 a continuación.

Tabla 10: Idiomas de los documentos que se utilizan para presentar la información sobre sostenibilidad desde la página web de UNEPFI

Bancos	Documentos que se utilizan para presentar la información sobre sostenibilidad desde la página web					
	Informe de sostenibilidad en inglés	Informe de sostenibilidad en castellano	Informe de sostenibilidad en lengua autonómica	Memoria integrada de gestión en inglés	Memoria integrada de gestión en castellano	Memoria integrada de gestión en lengua autonómica
ABANCA	Si	Si	No	Si	Si	Si
BANKINTER	Si	Si		NA	NA	
BBVA	NA	NA		Si	Si	
CAIXABANK	No	No	No	Si	Si	Si
CAJA DE INGENIEROS	No	Si	Si	Si	Si	Si
CAJAMAR	Si	Si		NA	NA	
IBERCAJA	No	No		Si	Si	
LABORAL KUTXA	Si	Si	Si	Si	Si	Si
SABADELL	Si	Si	Si	Si	Si	Si
SANTANDER	NA	NA		Si	Si	

Fuente: Elaboración propia.



Del análisis de los diferentes enfoques a la hora de presentar la información se puede destacar el adoptado por Bankinter. El banco opta por no colgar documento alguno en la página web de los PRB sino por incluir el enlace al apartado de sostenibilidad de su página corporativa. Desde allí, y al tercer enlace, se llega a un repositorio de informes. Cambiando el idioma de la página se puede obtener el informe en inglés. En la zona dedicada a la memoria anual se pueden elegir de forma individual los distintos informes que la componen entre ellos el estado de información no financiera según la Ley 11/2018. En él y en forma de anexo, se puede encontrar el documento de autoevaluación de los PRB.

En el caso del resto de los bancos todos cuelgan documentos sobre sostenibilidad si bien varía, como se puede ver en la tabla, el tipo de los mismos. La accesibilidad de los documentos varía tanto por la facilidad de encontrarlos como por el idioma en el que están inscritos. De esta forma, de las entidades bancarias con sede en comunidades autónomas bilingües solo Abanca no la tiene en ella. En todos los casos el documento de autoevaluación de los PRB está en inglés y castellano, y solo Caja de Ingenieros lo tiene solo en inglés de forma individual, aunque se encuentra en castellano y catalán dentro del informe anual. Respecto a la información ofrecida por los bancos se aprecia que los dos más grandes, BBVA y Santander, presentan la misma con más soportes documentales para su divulgación incluso con informes, probablemente obligatorios, por países en muchos casos.

En la época de la información en soporte electrónico es necesario revisar si la accesibilidad de la información se da en forma de hipervínculos, o al menos referencias, dentro de los distintos documentos en los que se proporciona información sobre sostenibilidad, ya sean estos informes de los PRB, memorias de sostenibilidad o informes consolidados de gestión. Para analizar esta característica se ha decidido hacerlo solo sobre los documentos subidos a la página web de los PRB. Se ha podido comprobar que Abanca, Sabadell, Bankinter, BBVA, CaixaBank, Laboral Kutxa e Ibercaja incluyen referencias a capítulos de la memoria en la plantilla de autoevaluación de los PRB y en el caso de Abanca y Laboral Kutxa la referencia incluye números de página, mientras que Cajamar, Santander y Caja de Ingenieros incluyen hipervínculos si bien en este último caso el texto referencia al capítulo y página y contiene el hipervínculo al informe anual.

Por último, respecto al análisis de los resultados del monitor de reputación MERCO²⁷ de los últimos 5 años, periodo que engloba el antes y el después de la incorporación

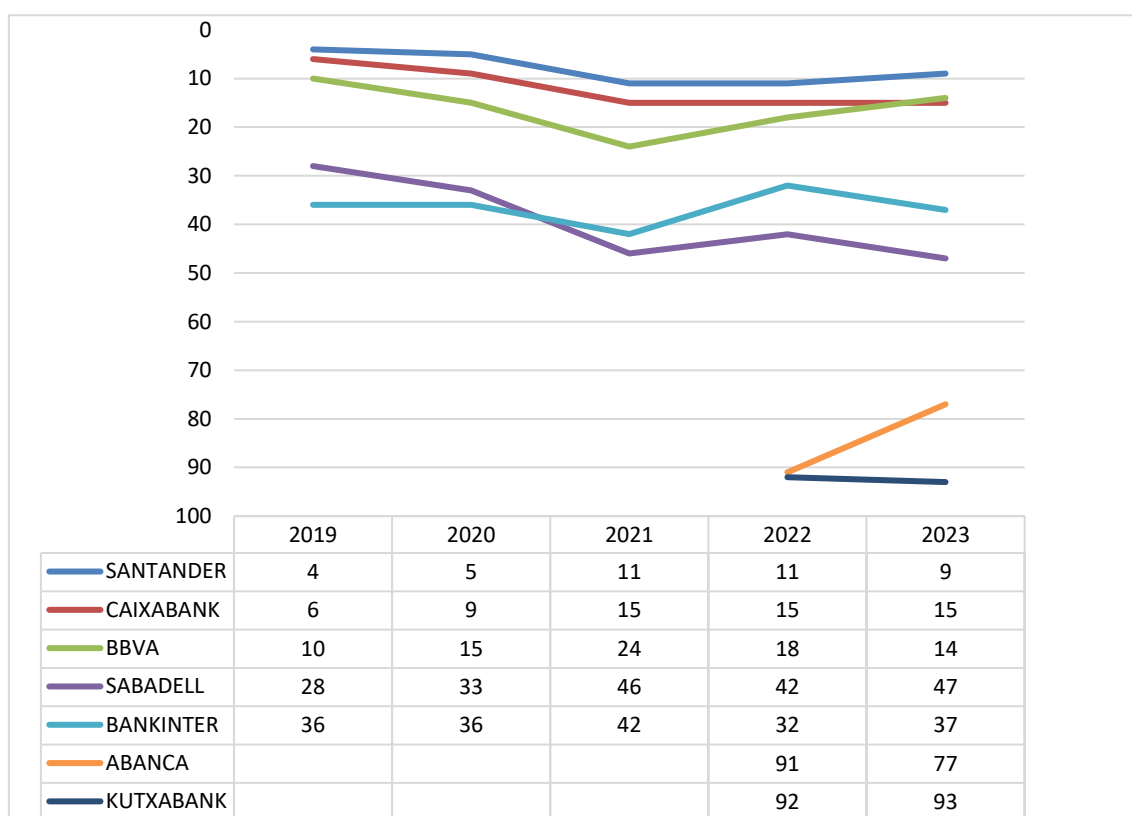
²⁷ Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) es un instrumento de evaluación reputacional lanzado en el año 2000, basado en una metodología *multistakeholder* compuesta por seis evaluaciones y más de veinte fuentes de información. La verificación de su proceso de elaboración y resultados es objeto de una revisión independiente por parte de KPMG, según la norma ISAE 3000. Se puede consultar toda la información en www.merco.info



de los bancos a los PRB, la revisión de las puntuaciones alcanzadas por las entidades financieras muestra que sólo 7 de los 10 bancos analizados están entre las 100 entidades con mejor reputación en España.

Como se aprecia en la Figura 4, la evolución en general de las posiciones en el ranking de reputación de los bancos en el último lustro ha sido negativa, especialmente entre los años 2019 y 2021, con caídas notables como el caso del BBVA de la décima a la vigesimocuarta posición en sólo dos años. A partir de 2021 la tendencia cambia y comienza a ser positiva para la mayor parte de los bancos, aunque en 2023 las cifras no alcanzan en ningún caso el nivel reputacional del que partían en 2019.

Figura 4: Evolución del Ranking MERCO de los bancos analizados 2019-2023



Fuente: Elaboración propia a partir de MERCO.

Cabe destacar el caso de Abanca y Kutxa que entran en el ranking de las empresas más reputadas en 2022, precisamente tras realizar la adhesión a los PRB en 2021.



5.- Conclusiones

Tras el análisis exhaustivo realizado podemos afirmar respecto al objetivo general del estudio que no todos los bancos cumplen con el principio de transparencia. De los 10 bancos, dos no comparten su reporte de información no financiera en la web de UNEP FI. Así, Caja de Ingenieros solo comparte su reporte de PRB y Bankinter solo incluye un enlace a su página web corporativa sobre sostenibilidad; no obstante, todos presentan un reporte de acuerdo con los PRB dentro de los informes que han subido a la web, aunque con nombres diferentes. Asimismo, se indica como un reporte completo solo el de Bankinter ya que identifica los impactos positivos y negativos reflejados en su análisis de materialidad. Los análisis de materialidad no son uniformes, e incluso en algunas memorias son nulos.

Con lo anterior también se responde al primer objetivo secundario sobre cómo se cumplen con las obligaciones de transparencia e información a través de los criterios del resumen de transparencia.

Así mismo, en relación con la alineación de los reportes con marcos nacionales e internacionales (mayoritariamente ODS, GRI y TCFD) en materia de sostenibilidad son más o menos profundos, por ejemplo, desde hacer solo mención de los ODS, hasta indicar su grado de relación y alcances de estos.

Respecto del segundo objetivo secundario referente a la calidad de la información, hay mucho margen de mejora en general, dado que sólo 1 banco alcanza una puntuación alta y el resto tienen, en distintos niveles, márgenes de mejora notables. Por otro lado, se ha comprobado que los bancos publican información actualizada, pero en muchos casos esta información es de escasa utilidad en tanto que sólo 4 de los 10 bancos aportan información precisa. Esto también se observa al analizar el "equilibrio" de la información proporcionada (criterio donde se alcanza la puntuación más baja) puesto que los bancos tienden a no mencionar u obviar los impactos negativos, porque no los miden. En general, hay mucho margen de mejora en cuanto a la accesibilidad de los informes y también en lo que se refiere a la relevancia de la información para los grupos de interés. Esto sugiere que las entidades no conocen bien los intereses de dichos grupos y por ello no facilitan la información más relevante para ellos.

En lo que se refiere al nivel de contribución de los bancos a los ODS, solamente un banco reconoce contribuir a todos los ODS, aunque lo haga en mayor o menor medida. La mayoría de las entidades han optado por centrarse en contribuir a los ODS más estratégicos para el negocio. La principal consecuencia de esto es que los ODS sobre los que los bancos consideran que su impacto no es tan importante pueden quedar fuera de la vista de su estrategia y, por lo tanto, estos temas deben dejarse a un lado con el consiguiente peligro de generar riesgos a medio plazo.



Cabría, por tanto, realizar un análisis más exhaustivo y pormenorizado de la contribución de los bancos a los ODS y cómo esto afecta a su matriz de riesgos.

En relación con lo comprensible que es la información proporcionada, se observa en la Tabla 9 que las entidades abogan por ofrecer los reportes en los idiomas locales para facilitar su comprensión. Si hablamos de información se entiende que no puede darse la condición informativa si no es comprensible para todos los grupos de interés a los que se dirige el mensaje. La disparidad de necesidades, los distintos niveles de detalle y granularidad necesarios, un más que visible exceso de maquetación en muchos casos y, en otros, un estilo completamente plano, nos hace albergar serias dudas sobre si los lectores de los documentos comprenden de forma clara qué se les quiere decir y si esta información les es útil.

También se ha comprobado que existe heterogeneidad en el tipo de reporte compartido en la web de UNEP FI (Tabla 9), ya que se presentan hasta seis tipos diferentes de reportes, e incluso el número de páginas varía notablemente yendo de las 11 a las 802. La diversidad de los reportes en cuanto a elementos que los componen es grande y podría deberse a la antigüedad del banco en su participación voluntaria publicando sus resultados, así como en la condición de internacionalización de algunas entidades frente a otras de menores dimensiones y carácter local.

Como ya se ha puesto de manifiesto en el apartado de resultados, la receptividad de la información proporcionada por los bancos es difícil de valorar. En cualquier caso, y teniendo en cuenta el conjunto de los resultados de las otras características, se tienen serias dudas de que, en los actuales documentos y con niveles de calidad tan dispares, los intereses de todas las partes interesadas se puedan ver recogidos y contestados. Si bien la práctica totalidad de los bancos tienen un análisis de materialidad, este no garantiza que la opinión de los grupos de interés se tenga en cuenta, solo que se conoce en algunas de sus características. La transposición de la CSRD a la legislación nacional, con la inclusión de la obligatoriedad de la realización del análisis de doble materialidad, probablemente traiga cierta seguridad de que los grupos de interés son escuchados, o por lo menos, identificadas sus necesidades con un mayor grado de precisión y con una metodología más depurada. Cabría revisar, en futuros ejercicios, cómo ha evolucionado este aspecto.

Respecto al equilibrio, se ha podido comprobar que es la gran damnificada entre las cualidades de la información. Esto es así ya que la identificación de los riesgos relacionados con la sostenibilidad brilla por su ausencia y prácticamente no se proporciona información sobre ellos. Las diferentes características de la información no pueden entenderse de forma separada si no que se afectan unas a otras. En concreto, es difícil poder decir que los bancos están dando una información útil a sus grupos de interés cuando no se mencionan los riesgos, ni las oportunidades a las que su actividad está expuesta. Es necesario señalar que la política de comunicación



de los bancos parece que no se centra en divulgar con demasiado detalle otro tipo de riesgos no relacionados con la sostenibilidad. Se cree que la CSRD y sus desarrollos nacionales van a traer un importante cambio en la divulgación de los riesgos y las oportunidades relacionadas con la sostenibilidad. Se espera que las empresas no se escuden en el párrafo 4 del punto 3 del artículo 29 bis de la directiva que permite que, en casos excepcionales la omisión de información cuando "...la divulgación de dicha información pueda perjudicar gravemente a la posición comercial del grupo, siempre que esa omisión no impida una comprensión fiel y equilibrada de la evolución, los resultados y la situación del grupo, y del impacto de su actividad²⁸."

En cuanto a si la información es oportuna, el periodo de presentación de la misma está definido por la ley, un año, aunque cuando se refiere a indicadores concretos se aprecian disparidades en unidades, períodos y forma de presentación de los datos. Respecto al equilibrio entre las diferentes dimensiones de la sostenibilidad se aprecia una gran cantidad de información de la dimensión social que destaca sobre la dimensión medioambiental. Se presenta información cuantitativa fuera del texto, tabla o gráfica con poca o nula explicación y sin posibilidad de ponerla en contexto. Dado que la información es un conjunto, la oportunidad de esta se ha de referir tanto a la información cuantitativa como a la cualitativa y a la relación entre ambas, algo a lo que se refiere especialmente la CSRD, se espera que los próximos informes sean más útiles a los grupos de interés.

Se observa que si existe cumplimiento sobre la transparencia ya que publican sus resultados tanto en la web de UNEP FI, como en su web corporativa, sin embargo la falta de homogeneidad, el tipo de informe realizado, la lengua de la publicación, el lenguaje técnico utilizado, la accesibilidad o no a través de su web, la omisión de los impactos negativos, la falta de visión de todos los grupos de interés en la publicación, entre otros aspectos mencionados anteriormente, hace que concluyamos que la calidad de la información no sea óptima de acuerdo con los criterios de la ISO 26000.

Respecto del tercer objetivo secundario que responde a la relación del nivel de transparencia de los bancos de acuerdo con el reporting de los PRB y la reputación que alcanzan como entidades de acuerdo con el ranking MERCO, todavía no es apropiado sacar conclusiones al respecto ya que sería necesario apreciar la evolución a medio plazo y realizar un estudio más exhaustivo de los indicadores reputacionales y los criterios más valorados por los distintos públicos. No obstante, se ha observado que la adhesión a los PRB supuso un punto de inflexión en la evolución de la reputación global de los bancos y, en especial, de aquellos que se adhirieron a los PRB y que con anterioridad no habían entrado en el MERCO. Si

²⁸ Directiva (UE) 2022/2464: Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa.



tomamos en consideración que los primeros reportes de acuerdo con los PRB se dieron a conocer, precisamente, en 2021, podemos pensar que el hecho de que los bancos hayan tenido que informar de forma más transparente y exhaustiva sobre asuntos de responsabilidad social, ha redundado en un aumento de la confianza por parte de los grupos de interés y esto, en un fortalecimiento de su reputación. En todo caso, cabría concretar qué aspectos de la gestión de las entidades generan mayor confianza y si están relacionados con el enfoque de responsabilidad que implica la adhesión a los PRB.

Por último, se ha identificado la necesidad de realizar un estudio más exhaustivo que ponga en relación los riesgos tradicionales y los de sostenibilidad, y hasta qué punto los bancos están reportando ambos riesgos utilizando herramientas que implican la misma profundidad de análisis.



Bibliografía

- ABELA, J. 2002. *"Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada."* Documentos de trabajo: Serie Sociología: Fundación Centro de Estudios Andaluces.
- AGUADO-CORREA, F., DE LA VEGA-JIMÉNEZ, J.J., LÓPEZ-JIMÉNEZ, J.M., PADILLA-GARRIDO, N. y RABADÁN-MARTÍN, I. 2023. "Evaluation of non-financial information and its contribution to advancing the sustainable development goals within the Spanish banking sector", *European Research on Management and Business Economics*, núm. 29: 17.
- BARAIBAR-DIEZ, E., y LUNA, L. 2018. "The mediating effect of transparency in the relationship between corporate social responsibility and corporate reputation". *Review of Business Management*. núm: 20: 5-21.
- BARRIO, F. E. 2019. *Responsabilidad social corporativa: de la noción a la gestión*. Editorial UOC. España.
- BOWEN, H.R. 1953. *Social Responsibilities of a Businessman*. New York. Harper and Row.
- CENTERSKOG, F. 2020. "Implementing Principles for Responsible Banking in the Swedish banking sector", Master Thesis in Sustainable Development. Uppsala University.
- CHACÓN, J., y RUGEL, S., 2018. Responsabilidad social corporativa y su impacto positivo en la empresa y la sociedad, *REVISTA ESPACIOS*. núm: 41. 20.
- DE LA CUESTA GONZÁLEZ, M. 2005. La responsabilidad social corporativa o la responsabilidad social de la empresa. *Jornadas de Economía Alternativa y Solidaria. Octubre*, núm: 18, 19.
- DUQUE OROZCO, Y. V., MARTÍNEZ BARÓN, D., y BOTÓN GÓMEZ, S. L. 2012. Una revisión a la investigación en responsabilidad social corporativa en el sector bancario. *Equidad y desarrollo*, núm. 18: 121-150.
- ESTANYOL, E. 2020. Comunicación de la responsabilidad social corporativa (RSC): análisis de las campañas más premiadas en 2018. *Profesional de la información*, núm. 29.
- FERRUZ-GONZÁLEZ, S.A., MARTÍNEZ DE BARTOLOMÉ, I., MARTÍN-GAITERO, J. y SALDAÑA, D. 2022. El compromiso del sector bancario español con los Principios de Banca Responsable (PRB). En Pérez Calle, R.D. et al. *Adaptación de la comunicación corporativa a la era post-Covid*, 409-437.
- FONTRODONA, J. y MULLER, P. 2020. "Reputación corporativa, transparencia y calidad informativa", *Cuadernos de la Cátedra CaixaBank de Responsabilidad Social Corporativa*. núm. 44. <https://www.iese.edu/media/research/pdfs/ST-0539.pdf>



- GALARZA, J. 2020. "Sostenibilidad y éxito empresarial", *Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, núm. 106. doi: 10.18682/cdc.vi106.4030.
- GARCÍA-AYUSO, M., y LARRINAGA, C. 2003. Environmental disclosure in Spain: Corporate characteristics and media exposure. *Spanish Journal of Finance and Accounting. Revista Española de Financiación y Contabilidad*, núm. 32: 184-214.
- GRIFFITHS P.D.R. 2021. "To be or not to be: Principles for Responsible Banking" en *Corporate Governance in the Knowledge Economy*. Palgrave Studies in Accounting and Finance Practice. Palgrave Macmillan, Cham.
- GRIFFITHS P.D.R., y BAUDIER, P. 2023. "Enabling Responsible Banking through the Application of Blockchain". *Journal of innovation economics and management*. núm. 41: 17-49
- GRAY, R., KOUHY, R. y LAVERS, S. 1995. "Corporate social and environmental reporting – a review of the literature and longitudinal study of UK disclosure". *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, núm. 8 (2): 47-77.
- ISO 26000. 2010. *Guía de Responsabilidad Social*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- KIM, S. 2019. The process model of corporate social responsibility (CSR) communication: CSR communication and its relationship with consumers' CSR knowledge, trust, and corporate reputation perception. *Journal of business ethics*, núm. 154(4): 1143-1159.
- KRIPPENDORFF, K. 1990. *Metodología de análisis de contenido: teoría y práctica*. 1a. ed. Paidós.
- LASTUTI, A., y HANDAYANI, T. 2019. "Implementation of the Principles for Responsible Banking in Indonesian Banking Practices to Realize Sustainable Development Goals". *Proceedings of the 3rd International Conference on Globalization of Law and Local Wisdom*.
- LÖW, E., KLEIN, D.E., y PAVICEVAC, A. 2020. Corporate Social Responsibility Reports of European Banks – An Empirical Analysis of the Disclosure Quality and its Determinants. *EBI Working Paper Series*, num. 56.
- MATAS, A. 2018. "Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión". *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, núm. 20(1): 38-47.
- MONEVA, J.M. y LIZCANO, J.L. 2004. "Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa". *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*. núm: 68: 31-36.
- MOURE, R. C. 2010. La responsabilidad social corporativa de las entidades bancarias en la Unión Europea: análisis de sus prácticas informativas y propuesta de modelo normalizado. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, núm: 373-375.



- MUÑOZ, M. R. 2011. Un apunte crítico sobre la responsabilidad social corporativa (RSC/RSE). *Revista Electrónica de Derecho de la Universidad de La Rioja (REDUR)*, núm: 9, 27-65.
- PÉREZ RUIZ, A. 2011. *Estudio de la imagen de responsabilidad social corporativa: formación e integración en el comportamiento del usuario de servicios financieros*. Tesis. Universidad de Cantabria.
- PRADO, A., PLAZA, P., ESCAMILLA, S., y CRUZ, A. 2018. "Identificación de la Transparencia como herramienta de diferenciación del sector bancario español". *Revista Española de la Transparencia RET*, núm: 7. 99-123.
- REPTRACK COMPANY (2022). The Ultimate ESG Guide. <https://ri.reptrak.com/hubfs/Ultime%20ESG%20Guide.pdf>
- RUIZ, B., ESTEBAN, A., y GUTIÉRREZ, S. 2014. Reputación bancaria durante la crisis económica. Comparación entre las principales entidades financieras desde la perspectiva del cliente. *Universia Business Review*, núm. 43: 16-34.
- SCHNACKENBERG, A. K. y TOMLINSON, E. C. 2016. Organizational Transparency: A New Perspective on Managing Trust in Organization-Stakeholder Relationships. *Journal of Management*, 42(7), pp. 1784-1810. doi: 10.1177/0149206314525202
- TRUÑO GUAL, J. 2016. *La responsabilidad social corporativa: Una aproximación en el sector bancario*. Tesis. Universidad Autónoma de Barcelona. <http://hdl.handle.net/10803/400012>
- VON COTZHAUSEN, S., y LINDE, V. 2023. "Green Banking: A qualitative study on how Nordea Bank avoids greenwashing". Thesis. Uppsala University.
- WAS (Woman Action Sustainability) y Corporate Excellence-Center for Reputation Leadership. 2023. "Comunicar la sostenibilidad y su impacto en la reputación". Disponible en: <https://bit.ly/3QXxm2c>
- WU, M. W., y SHEN, C. H. 2013. Corporate social responsibility in the banking industry: Motives and financial performance. *Journal of Banking & Finance*, núm. 37(9): 3529-3547.