

Globethics Repository

The logo for Globethics, featuring the word "Globethics" in white, sans-serif font centered within a solid blue rectangular background.

Gobierno de los bancos y conflictos de interés con clientes neoliberalismo vs RSE [Government banks and conflicts of interest with clients Neoliberalism vs RSE]

This page was generated automatically upon download from the Globethics Repository. More information on Globethics see <https://www.globethics.net>. Data and content policy of Globethics Repository see <https://repository.globethics.net/pages/policy>.

Item Type	Article
Authors	Ibáñez Jiménez, Javier Wenceslao
Publisher	Revista de Responsabilidad Social de la Empresa
Rights	Creative Commons Copyright (CC 2.5)
Download date	2026-07-11 16:09:18
Link to Item	http://hdl.handle.net/20.500.12424/199906

GOBIERNO DE LOS BANCOS Y CONFLICTOS DE INTERÉS CON CLIENTES: NEOLIBERALISMO VS RSE

[Javier Wenceslao Ibáñez Jiménez](#) . *Universidad Pontificia Comillas*

[Bibliografía](#)

Resumen

El presente estudio se posiciona en varios debates de máxima actualidad en materia de RSE con enfoque privatista. En primer lugar, a favor de su regulación racional por la empresa, autónoma y coercible judicialmente, sobre todo en materia de estándares informativos. En segundo término, a favor de superar con esas autonormas los conflictos de interés padecidos por empleados y gestores bancarios, en interés de los clientes y en aras de la credibilidad bancaria. La autorregulación bancaria no puede eludir cierta asunción, siquiera de mínimos, de criterios sostenibles, para los que acuñamos el término post-neoliberales. Se proponen algunos ejemplos de fraude bancario masivo rayano en la ilegalidad o de discutible corrección jurídica, pero a un tiempo en clara contradicción con la sostenibilidad del gobierno corporativo bancario.

Índice de capítulos

- [PROBLEMA PREVIO: JURIDICIDAD DE LA RSE Y DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS](#)
- [PECULIARIDADES DE LA BANCA](#)
- [LOS SISTEMAS Y POLÍTICAS DE RSE BANCARIA COMO SOLUCIÓN REGULADA A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS CON CLIENTES](#)

Autor/es

Javier Wenceslao Ibáñez Jiménez

Universidad Pontificia Comillas

Coordinador del Grupo de Investigación *Derecho, mercado y sociedad global sostenible*.

Palabras clave

Gobierno corporativo , Responsabilidad Social Corporativa , Conflictos de interés , Neoliberalismo

1 . PROBLEMA PREVIO: JURIDICIDAD DE LA RSE Y DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

La juridicidad de la RSE

El paradigma de la llamada responsabilidad social de la empresa (RSE), en el marco europeo y desde la publicación del Libro Verde en 2000, entraña una determinada *concepción ética en sentido estricto, metajurídica y metaeconómica*, de la empresa y de su papel social. Por tanto, concibe la empresa (*corporation, company*, en la jerga anglosajona) partiendo de un *logos* solidario, que trata de cohonestar o componer intereses, no solo económicos, de los agentes económicos que con ella se relacionan.

El trasunto axiológico del mencionado paradigma se funda en una praxis corporativa donde propietarios y otros proveedores de recursos no propietarios o condueños, clientes y otros contratantes y, en general, quienes participan en el giro o tráfico habitual o recurrente de la empresa, obran en provecho universal, *uti universi*, allende el beneficio de los socios, primando y tutelando una maximización de utilidad conjunta o global del propio sistema económico que, de paso y connaturalmente, revierte recíproca –e inadvertida para muchos- en crecimiento interno empresarial.

Se dice por ello con razón que la RSE no es cuestión "*empresarial*" y, por tanto, vinculada a la generación de beneficio, sino que, antes y sustancialmente, en la axiología de valores que sustente el paradigma, es "social", pues no involucra solo el bienestar de propietarios y gestores del emprendimiento, sino también el de terceros, incluso de terceros desligados *prima facie* de la explotación, que en síntesis son la ciudadanía, las instituciones sociales (mercados, administraciones, asociaciones y clubes ciudadanos...) y, cómo no, el entorno natural o medioambiental (*Umwelt*). De ahí la preocupación que suscita habitualmente la valoración de la juridicidad y de la socialidad de la RSE entre los juristas, y especialmente entre los privatistas [cf. MEYER 2005, 195-196].

En el seno del *ethos* como arranque o inicio, pero también como inclinación o carácter definitorio del núcleo teórico de la RSE, prevalece invariablemente la idea de que la sociedad en su conjunto es la que demanda a las empresas atender necesidades generales (humanitarias, sanitarias, ambientales, recreativas, culturales o relacionales) que sobrepasan las que de ordinario reclama el cumplimiento estricto de los contratos de la empresa con consumidores, clientes, proveedores, competencia o administraciones públicas. Correlativamente, se suscita la imagen de la propia empresa como parte de la sociedad en la que vive, y por tanto, las exigencias de *autorresponsabilidad social* (toda empresa ha de respetarse en cuanto miembro social, y respetar a sus integrantes), y de *corresponsabilidad social* –con otros agentes sociales y económicos-. De ahí la metajuridicidad o trascendencia al orden normativo que entrañan los dilemas vivos hoy referentes a la RSE, al menos en la Unión Europea.

Ahora bien, si el origen de esa trascendencia o *sorpasso* es marcadamente ético, no lo es menos que su concreción y su proyección en el desenvolvimiento social de nuestros días requiere una contextualización jurídica. No en vano la RSE es responsabilidad *ex definitione*, y por ello alberga

una cuota juridicidad en la medida en que existe un sujeto responsable (la empresa) frente a otros (miembros de la sociedad).

Es verdad que el término angloamericano *responsibility*, o el francés *responsabilité* entrañan un principio de reclamación, de coercibilidad o posibilidad de ejecución por mecanismos impuestos por la ley (*legal responsibility*). Si estamos ante obligaciones meramente *naturales*, queda excluida cualquier coerción judicial (*moral responsibility without legal liability*; en alemán, *Verantwortung ohne Haftung*; en holandés, *Verantwoordelijkheid* [RAUWS 2007, 200 y 201]. Pero si se admite que en caso de incumplir los parámetros de RSE autoimpuestos voluntariamente por la empresa –es decir, las autorreglas o autonormas dadas a sí por sus gestores en la materia- alguien la podrá reclamar frente a ella para hacerla efectiva, eventualmente en un marco judicial, estaremos ante obligaciones *civiles*, genuinos *vincula iuris* generadores de obligaciones. La coercibilidad o *enforcement* de la RSE autorreglada es todavía un debate no cerrado, pese a la general aceptación del *principio de voluntariedad*. Si bien este parece descansar en una distinción entre normas voluntarias –no obligatorias, de las que no nace obligación exigible o civil sino mero compromiso moral- y obligatorias, lo cierto es que el *approach* del Libro Verde nada en una ambigüedad, seguramente calculada en esta materia, que permite a los Estados miembros acoger modelos de desarrollo *auto-reglamentario* de la RSE –con intervenciones administrativas correctoras más o menos coercitivas-, que en todo caso faciliten la fundación y consolidación de un sistema de compromisos o deberes –morales, mas también jurídicos- de la empresa en materia de RSE.

Tales deberes habrán de concretarse, así, en compromisos con la sociedad *autorreglados* por sus gobernantes o administradores. *Compromisos* que entrañan niveles concretos de autoexigencia, y que, por unos u otros cauces procesales privados, serán a la postre jurídicamente exigibles por sus beneficiarios. Es preciso terminar con la extendida confusión o identificación entre “voluntariedad” e “incoercibilidad” de la RSE. El carácter “voluntario” o autonormativo de esta no impide al Estado y, por tanto a los jueces, aplicar las autorreglas o códigos. Los instrumentos adoptados en ejercicio de poderes de derecho privado empresarial no carecen de fuerza obligatoria [conforme NEAU-LEDUC, Ch., 2006, 955]. Cuestión diversa es que, por razones de prudencia legislativa, lógica prevención corporativa frente al intervencionismo, economía de costes de implantación, o diversidad empresarial, entre otras, varíen muy sustancialmente el ritmo y la intensidad del control heterorregulador y de la supervisión de las autonormas en materia de auditoría o medición de RSE, y en materias sustantivas de campo (inversiones responsables, control de estándares de calidad autoimpuestos, supervisión de mejoras en materia laboral y de consolidación del respeto a los derechos humanos y sociales, entre otros).

En definitiva, las autoexigencias (*self-responsibilities*) en la concepción ética del Libro Verde de la RSE como “integración voluntaria de preocupaciones sociales” están previstas, y expresan patrones de conducta corporativa caracterizados por su:

- Utilitarismo económico y filosófico, en tanto en cuanto que se permite a la empresa, en todo caso, fomentar y proteger su interés personal a largo plazo, sin perjuicio de acoger un argumentario axiológico valorativo humanista o altruista [conforme DORSSEMONT (2008), 69].

- Presunción de solidaridad social, o al menos, de cierta voluntad social común de cooperación, y, por extensión, de una conflictividad o conflictualidad social de mínimos; presunción que se ha mostrado errónea y de escasa o nula eficacia preventiva de nuevos conflictos. La Comisión Europea parece haber desdeñado, e incluso marginado -como evidencian estos años críticos- el impacto social de posibles conflictos de intereses entre la empresa como persona jurídica o sujeto de derecho destinado a permanecer en el mercado –y por tanto tan necesitada de una gestión, administración o gobierno sostenible, y por tanto, “bueno” para crear riqueza [LIZCANO (2006), 23]- y sus *stakeholders*, muy cambiantes y que, ciertamente, aunque no lo sean siempre, deben ser recíprocamente responsables con la sociedad cuando contratan con la empresa.

En definitiva, el trasunto moral de la RSE queda uncido a un patrón de conducta teóricamente óptima de los gestores corporativos, que ha de tener su cauce de exigencia jurídica cuando la empresa asuma compromisos concretos. También, al desenvolvimiento cultural *debido socialmente* de los sujetos de los que se predica condición de responsables; estos, en las empresas, son tanto propietarios como gestores. Y, por delegación y en última instancia, también los empleados y ejecutores materiales de tareas de concreción de las políticas que los primeros instauren. Tareas cuyo estilo de cumplimiento juzga la sociedad en su conjunto según una ética de mínimos consensuada, en la medida en que sus agentes interactúan con ella y sobre ella [IBÁÑEZ 2004 a, 21].

Juridicidad y estructura de los conflictos de interés

En la actuación de la empresa en general y en la bancaria en particular, de otra parte y por esa misma interacción económica y enjuiciamiento recíproco continuado, surgen continuos conflictos de interés en la medida en que cada operador posee sus propios objetivos económicos. Objetivos que suelen, al menos parcialmente, coincidir con los de las contrapartes. Esa coincidencia o alineamiento, según los postulados de la teoría de la agencia, debe ser fomentada o potenciada desde el gobierno corporativo para facilitar el proceso maximizador de la riqueza y optimizador de la utilidad conjunta en el sistema económico. Tales conflictos de interés económicos se sustancian primariamente en cada mercado como concurrencia o competencia entre la firma, su clientela y terceros agentes económicos o sociales, implicando en alguna medida exclusión relativa de bienestar, o imposibilidad de satisfacción plena y simultánea de quienes se hallan en conflicto.

En el ámbito jurídico, por el contrario, tales conflictos se presentan como consustanciales a la posición contractual de los operadores y, siendo una de las funciones primordiales del derecho obtener la justicia positiva material –esto es, *suum cuique tribuere*, proveer a cada cual lo suyo en las coordenadas espaciotemporales del ordenamiento legal-, la disfunción en la atribución de riqueza esperable por una de las partes contratantes ha de corregirse o ser objeto de tratamiento y solución por una norma jurídica –de derecho privado-, redistributiva o compositora de las cuotas *justas* de satisfacción económica o social debidas entre sí por las partes, según los criterios normativos de justicia material distributiva vigentes en el orden social y legal.

En el actual Derecho privado de contratos, la dinámica solutoria de conflictos en la mayoría de los países del entorno democrático parlamentario pasa por aplicar el principio de autonomía de la voluntad, de modo que la justicia llamada conmutativa tiende al aseguramiento de lo pactado, que posee vigor legal para los propios contratantes hasta el punto de que una de las fuentes vivas del Derecho en sentido material es la contratación misma. Esta, al tiempo, viene a ser también formalmente fuente en la medida en que las normas acogen el principio *pacta sunt servanda*.

Recientemente, el paradigma de la RSE ha puesto en tela de juicio el modelo *contractualista*, tachado de neoliberal, en particular cuando es abrazado por la banca y, al menos sobre el papel, de incompatible con pautas de actuación corporativa sostenibles. La crítica se funda, principalmente, en la incapacidad de la regulación tradicional societaria o de derecho de sociedades, en general, y bancaria en particular, para resolver equitativamente conflictos de interés entre gestores y propietarios, especialmente si son pequeños inversores, de un lado; de otro, para resolverlos cuando se dan entre banca y sus clientes y, en cierta medida, sus empleados.

Conviene recordar brevemente que la reciente regulación societaria apodada "de transparencia" en toda Europa por influjo de la *Sarbanes Oxley Act* de 2002 estadounidense -nuestro legislador reaccionó con la sedicente Ley de Transparencia (26/2003, de 17 de julio), traslada a las sociedades de capital, banca incluida, criterios de buen gobierno y resolución de conflictos ya conocidos por la jurisprudencia estadounidense y británica, singularmente los referentes a la concreción de un modelo *disclose or abstain*, vale decir: el gestor o gobernante empresarial que se halle en posición conflictiva por *deberse a dos señores* -habitualmente, uno de ellos es administrador o gestor la empresa que autocontrata o pretende contratar para sí o para personas vinculadas a él por cualquier concepto- debe revelar esta posición conflictiva, y dar así primacía a la transparencia, informando sobre el interés que le mueve a contratar, de modo que le puedan autorizar -o no- a contratar u operar en provecho propio -y posible perjuicio de su contraparte- los potenciales perjudicados -socios o clientes, por lo general-. El conflicto, como se ve, lo engendra automáticamente el omnipresente ánimo de lucro del sujeto en conflicto. Como este sujeto será un gestor o gobernante corporativo, *-principal*, en argot de la *teoría de la agencia-*, resolver estos conflictos debe constituir norte y prioridad esencial de cualquier regulación de buen gobierno, tanto impuesta -derecho societario- como propia -códigos de conducta del órgano de administración-.

Fácilmente se constata que la raíz de las normas y criterios de transparencia societaria o empresarial se hunde, como el propio concepto de RSE, en un estrato conceptual pronunciadamente ético. No en vano las reglas típicamente aplicadas por el legislador de la transparencia y por el Derecho privado para solventar estos conflictos, como la *disclose or abstain rule* -según esta, si no se revela la posición conflictiva, esto es, el interés propio en contratar de quien lo propone, el posible perjudicado no puede ni autorizar ni rechazar el negocio, y por tanto, el proponente o su gestor o representante deben abstenerse de operar-, vienen a particularizar aplicaciones de un deber jurídico más general, de marcada raíz moral: conducir los negocios anteponiendo el interés *ajeno* -de quien los encarga o *mandante-*, al

interés propio del gestor o agente *mandatario* que, si contrata sobre bienes o activos propios, es autocontratante -vendedor, proveedor de servicios- al mismo tiempo que agente o mandatario, y por esa doble condición debe alertar a su mandante del riesgo de pérdida, en lugar de silenciarlo y prevalerse de sus ventajas informativas -por ejemplo, ocultando mejoras de la competencia, o defectos del propio servicio, o asesorando insuficientemente durante la operación- en perjuicio del mandante, comitente o principal. De ello se desprenden igualmente deberes bien conocidos en la regulación privada clásica, como el de comunicación frecuente con el comitente o mandante (cf. arts. 255 y 260 C Com.), o el de no trasladar ventajas u oportunidades de lucro al patrimonio propio, entre otros (cf. arts. 127 y 129 LSA reformados, y 135 ss. C Com., redactados en 1885 con idéntico fundamento).

RSE y regulación de conflictos de interés, como se ve, confluyen en su común orientación ética. Si bien la primera se caracteriza, a diferencia de la segunda, por su orientación generalista y generalizante; y además, por su subsistencia allende el sistema legal, nota ajena a la teoría de los conflictos de interés que disciplina el derecho privado, cuya función última es prevenir el desequilibrio contractual y el abuso del contratante sobreinformado.

La RSE y su aparato teórico engendra ideas autónomas, sobre todo desde la divulgación de los compromisos europeos de 2000, acerca del *deber ser* de las relaciones entre empresa y sociedad. Fenómeno justificable al constatar que el cumplimiento del propio contrato de sociedad y el de las Leyes que obligan a la empresa, aun siendo íntegro, defrauda legítimas expectativas sociales de creación de valor para *stakeholders* distintos de propietarios y gestores; e incluso, para estos, cuando "valor" trasciende su significación económica primigenia -*uso o cambio*- para integrar parámetros de bienestar metaeconómicos o de orden cualitativo, de difícil integración en las relaciones marginales de sustitución o en los mapas de indiferencia paretianos. En efecto, si se pensase que los gestores cubren tales expectativas, no se cuestionarían las conductas ambientales, laborales o humanitarias corporativas. Y si esa crítica derivase de mero incumplimiento legal, la solución no sería desarrollar sistemas de RSE, sino reclamar judicialmente el cumplimiento. De ahí la nota de "voluntariedad" que se predica de la RSE, que no se encuentra presente en la normativa jurídico privada reguladora de los conflictos de interés entre gobernantes, empleados, clientes y otros grupos de sujetos concernidos por la actuación empresarial.

2 . PECULIARIDADES DE LA BANCA

En el ámbito general de las actividades bancarias

Si la RSE trata de la conducta corporativa tanto presente (*factum esse*) como *in fieri*, en construcción para mejorar su sostenibilidad (*desideratum*), su asunción voluntaria por la banca (entidades y establecimientos de crédito) es tema de máxima actualidad en la medida en que se trata de empresas financieras con forma de sociedad de capital que, así por presión pública y mediática ante la situación de crisis, como seguramente por convicción de algunos de sus gestores más innovadores y atentos a la evolución social, necesitan mejorar todavía sensiblemente sus prácticas de gestión y actuación con el cuerpo social en su conjunto; en particular, con clientes minoristas.

Aún no es raro oír en el entorno de administradores, directivos y, en general, gobernantes banqueros, si bien cada vez con más sigilo, opiniones abiertamente contrarias al concepto de RSE o de RSC, entendido como superfluo y como fuente de ineficiencia; pero, sobre todo, a la aplicación de sistemas y prácticas socialmente responsables. El rechazo está fundado casi siempre en dos alegatos: uno, su alto coste de implementación y control en relación con el beneficio social obtenido -ineficiencia-; otro, la incompatibilidad de la RSE con la propia naturaleza del contrato de sociedad, negocio privado oneroso o con ánimo de lucro (cf. arts. 1665 CC y 116 CCom).

Sin embargo, se trata de posiciones que empiezan a batirse, a veces discretamente, en retirada, ante la evidencia de que políticas sostenibles son socialmente deseadas y, por tanto, al gozar de apoyo social, benefician el crédito de la banca y su propio sostenimiento económico. De otro lado, la existencia de beneficio o lucro partible entre los socios banqueros no es excluyente con políticas de crecimiento sostenible y respeto social, sino más bien lo contrario. El lucro debe buscarse a largo plazo, y así es sostenible y, por tanto, superior, como mostraba intuitivamente la fábula de los *huevos de oro*. Asimismo es intuitiva y ampliamente compartida hoy en la banca esta idea de sostenibilidad social; así, en la banca latinoamericana son redactados los Principios de Ecuador, auspiciados por la Corporación Financiera del Banco Mundial en sus versiones de 2003 y 2006 [CÓRDOBA 2006,*passim*; 2007, 1-3], con claro propósito reductor de pérdidas incurridas a causa de los riesgos sociales y medioambientales internos de los propios bancos, y también del riesgo crediticio nacido de financiar proyectos no sostenibles. Por tanto, no solo nace de la sociedad civil, sino que en el gobierno de propias entidades empieza a cundir la idea de que el crecimiento sostenido en negocios sustanciales para el sistema financiero no es compatible a largo plazo con la destrucción del medio ambiente o del empleo, con la imposición de condiciones laborales indignas a los empleados de las entidades, o con la participación en negocios de inversión que de algún modo cooperen con los sujetos financiados o emisores en cualquier modo de conculcación de los derechos humanos o de agravamiento de los problemas medioambientales y laborales.

Igualmente empieza a ganar adeptos entre los dirigentes bancarios la idea de que es saludable que la banca se gobierne y conduzca en sus actuaciones ordinarias según mejores prácticas

éticamente aceptables por clientes y empleados, y no solo por los accionistas, superando la idea tradicional de que basta que cada entidad o establecimiento de crédito *cubra el expediente* y aparente un gobierno socialmente sostenible, aunque en el fondo siga siendo *irresponsable*, de manera que se contente con dar cumplimiento formal a todas las normas estatales vigentes en las áreas civil, laboral o constitucional correlativas.

La banca siempre se ha caracterizado, como sector de actividad empresarial, por sus estrategias corporativas vanguardistas, por su superior capacidad de respuesta a los retos técnicos o industriales y por su función de apoyo al desarrollo de la economía real, dada la naturaleza de su función de prestamista sistemático en el contexto de la circulación fiduciaria (cf. art. 1 RD Leg 1/1986, definitorio de la función de las entidades de crédito en el ordenamiento español).

Paradójicamente, sin embargo, el posicionamiento ético de los banqueros y sus gestores, especialmente al operar en los mercados financieros, se ha distanciado sensiblemente de esta *visión estratégica*, como han puesto de relieve, especialmente desde que en 2003 un centenar de ONGs especializadas en observación de las prácticas bancarias publicasen la *Collevocchio Declaration* en el marco del foro de Davos [legible en abril de 2010 en <http://www.evb.ch/en/p1979.html>], grupos de presión de la sociedad civil al criticar las débiles iniciativas de RSE bancaria asumidas o impulsadas desde las instituciones oficiales -junto al Banco Mundial, el FMI y la Organización Mundial de Comercio, puente de enlace con el sector real-, pese a la gravedad de la crisis mundial y la perentoriedad con que deben ajustar la regulación y las bases de la nueva gobernanza bancaria los gobiernos en junio próximo, según pretende el G-20, de forma estable y definitiva [G-20 (2010), 1-2]. Constatan estos observadores la generalización en la banca de una *doble moral* donde, junto a programas extensos de obra social o banca sostenible -recuérdese que los bancos no vienen compelidos *ex lege*, como las cajas de ahorro, a realizarlos-, conviven estrategias de crecimiento corporativo inequitativas socialmente y hasta excluyentes, tanto a la hora de invertir -así lo evidencian tanto la teoría de las inversiones responsables socialmente, como la práctica de las inversiones internacionales responsables [DURÁN / LAMOTHE / IBÁÑEZ 2004, 58-59], como de financiar proyectos reales, hacer banca de inversión, o asesorar a clientes. La Declaración de Collevocchio hace énfasis especial en que un banco, para ser sostenible, debe compatibilizar maximización de beneficio y satisfacción del cliente, además de evitar involucrarse en proyectos de inversión o financiación dañosos para el hombre o el medio natural.

En el terreno particular de la contratación con clientes de gobernantes y empleados de la banca que padecen conflictos de intereses

Evidentes muestras de falta de sostenibilidad planean sobre la banca europea y norteamericana actualmente, sobre todo en el terreno de la contratación con clientes, poniendo de manifiesto la pervivencia de conflictos de interés no resueltos donde los empleados del banco defraudan a sus clientes para mantener sus contratos, dando prioridad a los intereses del gobierno corporativo de la entidad, y a los suyos propios, en detrimento, en unas ocasiones del cliente, y en otras de accionariado minoritario, ajeno al mercado de control. Sirvan de ejemplo:

a) Los casos de multiplicación de comisiones abusivas. Así, el que denunció una corresponsal infiltrada en un banco británico multinacional, probando y difundiendo en los medios que sus gestores, haciendo alarde de malas prácticas de gobierno corporativo, no solo ordenaban cobraban comisiones leoninas (un jefe de sucursal admite en vídeo con cámara oculta que el coste para el banco por abrir cuenta en descubierto no supera los 3 euros, pero cobra 45 euros por transacción en esa situación), sino que obligaban a los empleados colocadores de productos a defraudar a los clientes para alcanzar objetivos de venta, como vía más directa para competir *eficazmente*. Los empleados sistemáticamente desviaban mediante artificios publicitarios y una política agresiva de *financial marketing* la atención de sus clientes hacia productos que no resistían, en términos de rentabilidad efectiva y comisiones, comparación objetiva con otros cuya existencia conocían (obviamente no los clientes), a fin de mantener su empleo o simplemente las aspiraciones de cobrar su retribución variable anual; tales iniciativas de oferta, muchas veces fraudulentas en la medida en que lo ofertado no se correspondía con la realidad de costes concebida por el cliente, obviamente procedían en su diseño estratégico de la alta dirección y, por extensión, del órgano de administración societario o su comisión ejecutiva [cf. www.elpais.com/articulo/economia/periodista/BBC/infiltra/empleada/Barclays/revela/gaves/abusos/clientes/elpepueco/20070322elpepueco_10/Tes; para un estudio jurídico general, IBÁÑEZ, 2002, 25-40]. En el grueso de los casos, el gestor socialmente irresponsable, a través de sus empleados en posición sistemáticamente conflictiva, no solo incita y alienta a vender a sus empleados, sino que “además”, les adiestra o prepara específicamente para “inducir a errores” –*ibíd.*– a los clientes sobre las excelencias del producto *comisionado* o incentivado, antes de contratarlo, e incluso a lo largo de la vida del contrato ya consumado, de modo que mantengan la posición pese a sus altos costes; en otras ocasiones, directamente, se programa y ejecuta el cobro de comisiones bancarias abusivas sin preceptación escrita de servicios bancarios o financieros por el cliente. Esta situación se expresa en reiterados comportamientos socialmente no responsables de los empleados bancarios de *front office*, inducidos por directores de sucursales o de otros departamentos en posición conflictiva (se deben a la alta dirección, pero también a los cliente) para conseguir cifras de negocio u objetivos de crecimiento corporativo impuestos desde el Consejo de Administración e implementados en estrategias y procedimientos por las direcciones generales [cf. EGBUJO 2007, *passim*], y que se traducen en la práctica totalidad de los casos en mayores retribuciones de quienes no se abstienen de su posición de prevalencia sobre la contraparte, o bien no revelan su conflicto de interés al cliente.

b) La inducción directa a contratar con el banco productos *asimétricamente generadores de pérdidas de mercado* para el cliente, particularmente estructurados y derivados, cuyo coste real (propio y del banco) desconoce el cliente, a quien no se sirve una información adecuada ni suficiente. Incluso considerando que el banco hubiese cumplido sus obligaciones legales sobre contratación bancaria, es indiscutible que el gobierno corporativo actúa en estos casos contraviniendo los criterios de actuación socialmente responsable que admite la comunidad financiera internacional, engendrando desconfianza en la entidad que acoge las malas prácticas y, con ello, minando la credibilidad del sistema. Especialmente graves son los casos de venta de *swaps* de cobertura de préstamos hipotecarios (*mortgage interest rate swaps*) donde los

clientes son en su mayoría pequeños ahorradores o familias desconocedores de la estructura subyacente al *swap*, a quienes los empleados del banco seducen haciéndoles creer que contratan un seguro de tipos de interés cuando, en realidad, asumen pérdidas potenciales más que probables en derivados de modo que, cuando bajan los tipos (previsión contemplada sin duda por el banco como más probable pero no por el cliente, *distraído* por los cantos de sirena de cuánto se ahorrará cuando suban los tipos), continúan, como está sucediendo en 2009 y 2010 especialmente, enormes *mensualidades efectivas*, desaprovechando la bajada de tipos, lo que es esencial en un entorno de crisis como el vivido desde 2008 en nuestro mercado hipotecario y en otros europeos. Nótese que la fijación de tipos inherente al *swap* resulta en un interés real que incluye un diferencial oculto para el cliente; de otro modo es inexplicable la negativa usual de los bancos a detallar el sistema de fijación. La ministra Elena SALGADO contestó de modo *oficialista* el 4.11.2009 al senador de ICV Jordi GUILLOT ante el Senado que la banca tiene "obligación legal" de colocar estos *swaps* a los clientes, y estos, "total libertad para aceptarlos"; y discrepó con GUILLOT en que los bancos *supieran* que los tipos iban a bajar, subrayando que "si se han producido abusos, para solucionarlos están la jurisdicción y los procedimientos de reclamación de los usuarios". Sin embargo, cuando el cliente intenta rescindir se topa con la sorpresa *fáctica* de una penalización muy importante del banco (hasta 15.000 € en personas físicas y 50.000 en pymes); muchos afectados aseguran que no contrataron voluntariamente, sino que la entidad les *persuadió* (como es habitual con los seguros de vida), o bien que *no se les explicó o recalcó la penalidad por rescisión anticipada del swap*, ni el coste de esa penalización. Los jueces, sin embargo, van tutelando la posición de los clientes (v., así, SAP de Jaén de 27-03.2009 y en la SAP de Álava de 7.04.2009), entendiendo que estos y otros derivados no son entendibles en profundidad por la gran mayoría de los clientes de la banca, lo que vulnera las Leyes de Consumidores, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito y diversos desarrollos de la MiFID –así se conoce a la Directiva de Mercados Financieros de 2004-. El argumento de los jueces afecta al buen gobierno bancario: la información del contrato no es "correcta, precisa, suficiente y entregada a tiempo", según estas sentencias, ni resalta "los riesgos que conlleva cada operación, de forma que el cliente conozca con precisión los efectos de la operación", por lo que los clientes no alcanzan a conocer los costes y beneficios potenciales. En suma, los bancos crean oscuridad en el contrato, interpretándolo a su arbitrio (cf. 1288 CC y 6.2 LCGC *-in dubio pro adherente-*); lo que se agrava con otra conducta reveladora de un deficiente gobierno bancario: directores de sucursal y otros vendedores de derivados no exponen a clientes lo mismo que señala el contrato, lo que constituye engaño o dolo (1268 CC) o, como mínimo, si la divergencia obedece a ignorancia del director, abuso en el sentido de los arts. 83 -que otorga al Juez facultades moderadoras del contenido obligacional en caso de nulidad clausular parcial- y 91 de la Ley de Consumidores y Usuarios, No parece en absoluto compatible con criterios de sostenibilidad o con una concepción de la banca guiada por el paradigma contemporáneo de la RSC, el hecho que las entidades de crédito, singularmente en un escenario de inestabilidad financiera global como el contemplado desde el verano de 2007 merced a la crisis inmobiliaria y energética, abracen conductas reprochables moralmente (e incluso jurídicamente) cuando contratan con clientes o con otros competidores,

para ganar posiciones de mercado o expandir el tamaño corporativo o la presencia internacional. Existen alternativas eficientes para consolidar relaciones interbancarias o con inversores de referencia e institucionales, preservando además la confidencialidad. Contratar sin transparencia o resolviendo con parcialidad conflictos de interés entre emisores e inversores, o entre otros bancos con que se contrata y clientela minorista, resulta un camino errado, cortoplacista y, por ende, insostenible, de preservar ingresos o de ingresar con éxito en el mercado de control; no en vano la Declaración Colevecchio recomendaba a los bancos no escudarse en la *comercial confidentiality* para ocultar información necesaria a cualquier interesado. Los bancos deben ser extraordinariamente cautelosos en su operatoria con clientes, más que nunca a partir de los últimos acontecimientos internacionales desencadenados desde la *subprime crisis*, especialmente cuando, a modo de intermediarios o empresas de inversión, recomienden operar en mercados de capitales o valores negociables [IBÁÑEZ 2009, 446-449]. A la vista de la actuación de algunas entidades puede parecer que sí, cuando se antepone a cualquier consideración ética el objetivo de engrosar cuenta de resultados...del trimestre siguiente.

No parece dudoso que a medio plazo, especialmente si los instrumentos financieros o servicios contratados por clientes reportan pérdidas a estos -lo que sucede menos tarde que temprano según la experiencia común-, el gobierno del banco y su credibilidad se resientan seriamente. Pese a lo cual, cada gestor o administrador raramente confiesa, como comportamiento personal o propio y no diluido en el órgano o colectivo gobernante -salvo sentencia condenatoria o levantamiento del secreto sumarial, por razones obvias- el impulso de autosatisfacción, el afán de enriquecimiento o el interés propio que les movió a operar contra las reglas de abstención y/o transparencia; en cambio, muchos empleados en posición conflictiva son proclives a sentirse y declararse estafados en abstracto "por la entidad". Formalmente, entretanto, los clientes habrán consentido, al firmar los contratos, contratar con libertad. Como la *letra menuda* del estructurado o producto de cobertura, astutamente redactada por especialistas, en realidad sí explica la esencia del contrato (su carácter aleatorio), aunque no haga cálculo de probabilidades de adversidad o no contemple escenarios de pérdidas para el cliente, resultará en la práctica judicial poco menos que imposible probar ante cada banco central nacional, ante el supervisor o, sobre todo, ante el juez civil, que fueron inducidos a ello por "maquinaciones insidiosas" (dolo, ex 1269 CC) del gestor bancario. Menos fácil aún resultará probar que consintió con un *error in obiecto* esencial o en la operación, invalidante del consentimiento (1266 CC); pues normalmente el banco se defenderá con éxito alegando que el cliente debió leer con diligencia el contrato. Según una sentencia de la Audiencia madrileña de marzo de 2009, mal cabe aducir error si el contrato precisa las fechas de las liquidaciones que se realizarían, siendo en general "los términos y contenido del documento de confirmación de permuta son lo suficientemente claros para permitir la emisión de una declaración de voluntad recepticia plenamente consciente y por ello vinculante, máxime cuando los contratantes manifiestan de modo expreso conocer y aceptar los riesgos inherentes a la operación, actuando sobre la base de sus propias estimaciones", por lo que no aprecia vicio que anule el negocio, ni "concurrer circunstancias que permitan inferir error en el pago"; en esa línea, la SAP de Madrid de 15.07.2009 estima imposible deducir del examen de la permuta de tipos "**complejidad de sus**

cláusulas", desmontando de paso uno de los argumentos habituales en estos casos: que el cliente no leyó el contrato antes de firmarlo por la confianza que le merecía el banco, señalando que "de existir el citado error", pudo evitarse con una "mínima diligencia". Más recientemente, el titular del juzgado de instrucción nº 1 de Porriño (La Coruña) desestimó en Sentencia de 2.11.2009 tanto la nulidad del contrato por error en el consentimiento como el incumplimiento de la obligación de facilitar la información indispensable por parte del banco, considerando que el cliente demandante es un empresario que puede obtener **"claridad y transparencia" con una "mera lectura** de la redacción de las cláusulas".

Así las cosas, parece difícil que los jueces anulen los efectos de los contratos celebrados en posición conflictiva irresuelta probando que su consecuencia patrimonial adversa -pérdidas del cliente- son imputables a alguien en concreto, más allá del azar del mercado. La malicia premeditada del gestor bancario pasa así inadvertida para el juez, para quien la regla, salvo casos flagrantes de desamparo informativo en la oferta contractual, es el consentimiento pleno, esto es, *informado*, en el argot del mercado. Lo cual debe presumirse, pues la carga de probar la mala fe incumbe siempre a quien la alega, por más que esta prueba resulte difícil a quien dispone de menor información en todos los sentidos. Otro tanto entiende por lo general del Banco de España, como muestran recientes resoluciones no vinculantes de su Servicio de Reclamaciones. De otra parte, pese al endurecimiento -merced a la MiFID- que en España, desde diciembre de 2007 -última reforma de la LMV- han experimentado las condiciones de transparencia de las operaciones con clientes, no puede olvidarse que se trata de productos bancarios y no bursátiles, haciéndose compleja la aplicación analógica de los preceptos del derecho del mercado de capitales.

En definitiva, y salvo colapso bursátil, el conflicto -con su déficit de transparencia, o con su correspondiente incumplimiento de un deber ético y jurídico de abstención- no suele llegar a un tribunal; y cuando se plantea y admite la causa, no se suelen depurar responsabilidades penales -estafa, delito societario-. Y ni siquiera civiles, especialmente si el banco permanece solvente, vale decir, si los accionistas de referencia o institucionales han quedado a salvo. Raras veces, por otro lado, se depura responsabilidad por gestión negligente de los administradores del propio banco o de los intermediarios financieros colaboradores en la colocación de los productos. Ahora bien: también es experiencia común que muchos de los clientes perjudicados (por la combinación de su exceso de confianza y la inducción a contratar de los mediadores), accionistas o no de la entidad, habrán aprendido la lección de forma práctica y preferirán en lo sucesivo contratar con otra entidad, invirtiendo en productos menos agresivos o arriesgados, o nacidos de campañas de *marketing* bancario menos beligerantes, aunque prometan menores beneficios. O, sencillamente, puede que prefieran no retornar al mercado financiero, a no ser para contratar productos de riesgo mínimo -por ejemplo, renta fija pública, activos del mercado monetario, o productos "garantizados" de ahorro a largo plazo.

3 . LOS SISTEMAS Y POLÍTICAS DE RSE BANCARIA COMO SOLUCIÓN REGULADA A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS CON CLIENTES

Vista la experiencia de los escándalos financieros de esta década, la mayoría de los bancos, conscientes de la dimensión del problema, y aunque solo sea con el propósito de favorecer un clima de confianza económica, se sitúan en posiciones de racionalización y estandarización interna y divulgación exterior o proyección pública de nuevos sistemas y *políticas de sostenibilidad*. En primer lugar, se procura su implantación en áreas concretas (buen gobierno corporativo, códigos de conducta de gestores y empleados, programas de acción social, finanzas sociales y microcréditos...), siguiendo las pautas comunes de *códigos* de mínimos dirigidos estatalmente o patrocinados por comisiones especiales –Hampel, Conthe, Dey, Viénot, Cromme...- que aseguren su conocimiento administrativo y su comparabilidad sectorial (banca comercial tradicional, banca corporativa e industrial, banca de inversión, banqueros personales...); y después, se busca potenciar el impacto que sobre la imagen corporativa y la reputación de las entidades tiene la difusión pública de estos programas y acciones sociales, incluso a través de anuncios. Hasta el punto de llegar a conocerse a algunos bancos tanto o más que por sus productos y servicios financieros, en el imaginario popular, por algunos conocidos “comerciales” televisivos que publicitan especialmente su obra social *voluntaria*. Obra cuya estrategia de difusión, en buena medida, replica o reproduce la que otras entidades crediticias como las cajas de ahorros realizan paralelamente, pregonando el impacto de su acción *socialestatutaria* en los ámbitos del buen gobierno, dimensión social y medioambiental de las relaciones internas y externas, el enfoque social de la actividad financiera y la obra social en sentido estricto que caracteriza a estas instituciones y, jurídicamente, aún las distingue de los bancos [cf. QUINTÁS 2006, 128-141].

Los gestores bancarios más innovadores y, desde luego, los bancos socialmente responsables o especializados en microfinanzas y en acciones bancarias e inversiones responsables [su paradigma europeo se acerca hoy al modelo del holandés TRIODOS, que concibe la *sustainable entrepreneurship* allende la mera gestión de riesgo bancario, alcanzando al impacto social y ambiental del banco como vía para que este reduzca costes y amplíe su cuota de mercado a largo; v. www.triodosfacet.nl/content/view/34/49/lang,en/, accesible en junio de 2010] proponen sustituir progresivamente políticas basadas en prácticas colusorias o simplemente limitativas de la libre competencia bancaria (así, acuerdos de tipos de interés, conductas paralelas en materia de comisiones bancarias o venta de productos financieros), y prácticas de competencia desleal interbancaria (guerras de comisiones y productos financieros, especialmente) por políticas sostenibles de competencia interbancaria leal, de transparencia e información hacia los clientes, y de comunicación corporativa con los mercados, con los accionistas y con los propios clientes basadas, entre otros pilares, por una mayor aptitud técnica, competencia institucional y competitividad interbancaria en materia de RSE.

Desde esta óptica, que va ganando adeptos en la cúpula de las entidades de créditos, resulta que los bancos a la par que mejoran su gobierno y su gobernabilidad a largo, han de procurar, como complemento de la lucha contra la crisis sistémica, una mayor legibilidad documental y una mejor comparabilidad de las prácticas y actuaciones de RSE/RSC [conforme, José María

MÉNDEZ, *Las entidades financieras deberían competir en RSE*, Media Responsable (Dossier RSE 7, "Finanzas y seguros), junio 2007, 18-19]

Supuesto que el banco cumple las normas imperativas civiles, penales y administrativas o de ordenación del mercado, en sus relaciones con clientes -que han de ser pocas, estables y generales, para crear un marco de confianza generalizada en la contratación bajo tutela estatal razonable [cf. IBÁÑEZ, 2004b, 411 ss.]- *laaccountability* o rendición de cuentas responsable del banco ante la sociedad no puede limitarse a aplicar los usos bancarios más beneficiosos para la entidad.

En materia de contratación se echa en falta un catálogo de mejores prácticas que no derive exclusivamente de las exigencias *neoliberales* de competitividad y de la lucha por cuotas de mercado (guerras de comisiones y tipos de interés, regalos y ventajas por contratación, simplificación administrativa, oferta de servicios colaterales...). Las *best practices* deben acoger un fundamento ético expresable jurídicamente en forma de tutela efectiva de la buena fe y equilibrio entre los contratantes como concreción de criterios aplicativos de la justifica conmutativa, susceptibles de verificación judicial. Así lo prueba la evolución del clásico concepto abstracto de equilibrio que contemplaban desde 1984 los arts. 10.1.c de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, hacia el concepto actual, más pragmático, de equilibrio contractual, concretado en catálogos de abusos, que se desprende de la redacción dada a dicha Ley según el nuevo texto refundido (cf. arts. 65 y 85 a 90 de la refundición con otras leyes complementarias, plasmada en Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre). En efecto, el legislador pone superior acento ahora en el sistema de integración contractual o complementación racional y eficiente del negocio, partiendo del principio de superioridad del prerredactante o predisponente de condiciones generales que es el empresario, sobre su contraparte consumidora o usuaria de servicios. Y, coherentemente, dispone el principio de integración del contrato en beneficio del consumidor conforme al principio de buena fe objetiva, también cuando se omite información precontractual relevante, como es el caso de tantos contratos bancarios con clientes donde falla de hecho la explicación realista de las consecuencias adversas que acarrea a estos potencialmente la operación (inconsciencia del riesgo de mercado); o simplemente, se anticipa o retrasa información sobre costes reales del negocio, debilitándose el consentimiento informado.

La actividad de difusión y publicitación de actuaciones bancarias socialmente responsables y controlables por los accionistas según estándares *auditables*, en este sentido, refuerza el efecto positivo de la RSE como sistema que respalda la generación de valor. Un banco responsable y modernizado debe mostrar y practicas estándares elevados de *transparencia* y *compromiso social* en todas sus relaciones con clientes, no solo en las destinadas a colectivos especiales (por ejemplo, beneficiarios de micro-financiación).

Semejante auditoría requiere, por lo demás, regulación, sin que esto suponga renuncia a la libertad de empresa (38 CE) o al paradigma del mercado [cf. IBÁÑEZ 2007, 36], Un sistema de RSE, en el marco constitucional de la economía social de mercado, ha de respetar los derechos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con los grupos de interés en la banca, incluyendo naturalmente a los clientes, fuente personal primaria del sostenimiento de los

ingresos, tanto por operaciones activas o de crédito como por servicios. Así sucede, particularmente, en el ámbito de la inversión responsable –ISR– cuando es mediada o intervenida por el banco, donde el diálogo con *stakeholders*, inversores y sociedad civil de forma conjunta es vital para superar el esquema neoliberal bancario imperante desde los 80 del siglo XX y presidido por la idea de un capital único global [IBÁÑEZ 2004, 417]. Por tanto, el Derecho deber reglar mecanismos que promuevan la asunción por los bancos, más allá de las obligaciones del contrato (1258 CC), potenciales consecuencias e impactos adversos que se deriven de sus acciones, tanto para sus contrapartes como para terceros interesados no co-contratantes, aun no mediando dolo o negligencia profesional propiamente. Lo que procede, en especial, siempre que la entidad de crédito, naturalmente sobreavisada o disponente de datos relevantes extra respecto a los demás *stakeholders*, opere en posiciones conflictivas; esto es, cuando contrate teniendo que atender a la vez su interés propio o de terceros, opuesto al de su contraparte en el negocio que genera el conflicto. Situación que es la habitual en el mercado de capitales, y por tanto, en la llamada banca de inversión. Paradigmáticamente, como se ha señalado, deberían preverse mecanismos de prevención y, en su caso, asunción o distribución de las pérdidas emanadas de contratos inducidos o señalados a priori como portadores de inversiones óptimas por los bancos cuando operan como comisionistas bursátiles, asesores financieros, analistas de valores o gestores de carteras, sea recomendando el capital del propio banco o de su grupo, o el de terceros relacionados con estos.

Dicho escuetamente, las prácticas bancarias, en defecto de apreciación judicial de negligencia *ex lege artis*, deben incorporar pautas de acción y mecanismos de inserción social voluntaria que sean sostenibles. Idealmente, deben estos patrones quedar estandarizados *secundum legem*, esto es, en sintonía con el derecho *necesario*; pero también con las prácticas voluntarias autorreguladas, que obligan a las entidades que se impongan códigos, líneas o pautas de actuación en la materia, en línea con lo que patrocina la *Alianza Europea de compañías sobre RSC*, que aglutina a 15 Cajas de Ahorros españolas, y con los trabajos el Pacto Mundial de Naciones Unidas [DE NOOSE 2007, 40].

Sin particularizar en el caso bancario, nuestras Administraciones desde 2005 fomentan la transparencia corporativa sobre RSE, como ya manifestó el primer documento de trabajo del *Foro de Expertos en RSE* [sub 8.2, "Políticas Públicas de RSE"; concretamente, la actual Secretaría de Empleo dependiente de la *Dirección General de la Economía Social del Trabajo Autónomo y del Fondo Social Europeo*, encuadrada hoy en Trabajo y Asuntos Sociales, se muestra proclive a aumentar la transparencia en materia de RSE. En la IV Sesión del *Foro de Expertos* se compartía ampliamente la idea de que urge a la sociedad que las empresas difundan la máxima información objetiva y verificable sobre sus políticas y prácticas de RSE, para lo cual es menester normalizar la información corporativa en esta materia de RSE.

En el caso de los bancos se hace aún más necesario, dada la magnitud y variedad de manifestaciones contractuales y operativas de la crisis, consolidar el fomento gubernativo de la propia actuación socialmente responsable; tarea que asumía por el sector público el *Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas* (creado por Decreto 221/2008, de 15.02, BOE 29.02). Con la intensificación de la crisis se ha hecho prioritario desde 2009, en el plano europeo

de las políticas comunitarias públicas, fijar *public policies* congruentes con los objetivos de la Agenda de Lisboa en materia de RSE, fomentando prácticas responsables. En el fondo, lo que se persigue es una concienciación de los gobernantes corporativos fiel al estilo de las recomendaciones de *accountability* y transparencia contenidas en la Comunicación de marzo de 2006 de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo, "Poner en práctica la asociación para el crecimiento y el empleo: Hacer de Europa un polo de Excelencia de la Responsabilidad Social de las Empresas".

La clave del problema global en materia de reforma de la gobernanza bancaria consiste, sin duda, en consensuar una cierta estandarización, al menos sectorial, de prácticas de buen gobierno bancario socialmente responsables que sean *homologables* y evaluables de modo independiente, respetando la autonomía de la voluntad de socios y gestores corporativos, pero cumpliendo las exigencias de mínimos que demanda la ciudadanía global, como ya se reconoce por los principales organismos mundiales explícitamente desde la cumbre de Pittsburgh comandada por el propio G-20 [cf. <http://www.pittsburghsummit.gov/mediacenter/129639.htm>, *passim*].

La estandarización de catálogos de buenas prácticas contractuales bancarias, especialmente en las relaciones con clientes *retail*, puede, así, y debe, ser fomentada e impulsada desde el sector público. Los elevados costes de control e implementación de la RSE en el ámbito bancario pueden y deben ser sostenidos por políticas presupuestarias públicas eficientes, de suerte que el *plan de sostenibilidad bancaria* sea, a su vez sostenible, esto es, permita preservar el valor de las propias entidades. Dicho plan debería contemplar necesariamente, entre otros aspectos:

- a) Herramientas suficientes de información pública en materia de RSE bancaria, paralelas y complementarias de las legal y voluntariamente establecidas en materia de transparencia sobre prácticas de gobierno corporativo [sobre la convergencia entre RSC y buen gobierno, STRANDBERG, C. (2005), 3-14].
- b) Indicadores suficientes y sistemas homologados de medida de RSE bancaria, en un contexto de implementación progresivamente consolidada de mecanismos de auditoría bancaria de RSE.
- c) La participación recurrente de los bancos y la cooperación con Estados y Administraciones públicas domésticas y regionales en políticas públicas de sostenibilidad y cooperación al desarrollo.
- d) El fomento de la interlocución con clientes y la ayuda al sostenimiento financiero de los foros y otras vías de canalización de la opinión pública sobre la gobernanza bancaria y sobre los diversos ámbitos de participación social en el diálogo con los entes crediticios de los titulares de interés en los mercados, particularmente clientes y accionistas, pero también la ciudadanía en general.

Las políticas de sostenibilidad bancaria no pueden circunscribirse a las muy loables y sostenibles *microfinanzas*, destinadas a combatir la exclusión social desde ámbitos reducidos. Iniciativas como la *Alianza Global por una Banca con Valores* (pese a aglutinar a bancos con activos por encima de 10 billones de dólares y servir en 2009 a 7 millones de clientes [http://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-economia-once-bancos-eticos-

lanzas-alianza-banca-valores-alternativa-sistema-crisis-20090309152018.html]) no construyen, por sí solas, una alternativa al sistema bancario global en decadencia, heredero del neoliberalismo [IBÁÑEZ 2004 b, 411-416].

Esfuerzos como los del Shore Bank (EE.UU.), el Triodos (Holanda) o la Banca Popolare Etica (Italia) crean nuevos modos de cooperación entre sector financiero y real. Pero es la banca convencional la que debe evolucionar hacia pautas de sostenibilidad en beneficio de todos, no solo de los sectores desfavorecidos o de los destinatarios naturales de las microfinanzas que resultan ser beneficiarios habituales de las prácticas desarrolladas por los microbancos. Con todo, la experiencia de estos se va trasladando, bien que aún tímidamente, a la banca en general, si bien, por su objeto social mixto, fundacional/corporativo, son las cajas las entidades crediticias que están siendo, en España, pioneras en estas actividades, especialmente a partir de 2004. Sirvan de ejemplo los microcréditos de Caixa Catalunya o del propio ICO. En todo caso, las iniciativas microfinancieras están contribuyendo, en la mayoría de las entidades, a complementar el esfuerzo auto-regulatorio que, desde la publicación del Código Olivencia (1997) y, sobre todo, desde la entrada en vigor de la Ley de Transparencia (julio de 2003) viene haciendo la banca tradicional en materia de buen gobierno, en la dirección que auspicia el regulador –Banco de España, CNMV-. Por lo demás, tales iniciativas, que están sirviendo de guía orientadora para la evolución de las estrategias de algunos administradores de los bancos en la dirección que reclama la ciudadanía en su conjunto, son insuficientes. Clientes y accionistas reclaman mayores y mejores controles externos e internos de la actividad bancaria, y prácticas responsables en la contratación ordinaria, antes que potenciar la ingeniería financiera social.