

**La aplicación transnacional de los
códigos de comportamiento ético
del sector financiero y asegurador:
Los casos de Mapfre, BBVA y
Banco Santander**

Rosa M^a Morato
morato@usal.es

Objeto de estudio

Códigos de conducta del **Banco Santander**, **BBVA** y **Mapfre**
(dimensión laboral)

- ✓ Códigos empresariales
- ✓ De carácter voluntario
- ✓ Unilateral
- ✓ Objetivo: valores, principios y reglas de conducta que inspiran el funcionamiento de la compañía y de sus componentes.
- ✓ Protagonismo tanto nacional e internacional:
 - Actuales modelos en gestión de recursos humanos
 - Promoción desde organismos e instituciones estatales y supranacionales
 - Demanda social

Principales características formales

- Denominaciones similares:
 - Código general de conducta (Santander)**
 - Código de conducta (Grupo BBVA)**
 - Código ético y de conducta (Mapfre)**
- Difusión y formación
- Extensión variable
- Elaboración/revisión
- Contenido y destinatarios: contenido mixto
 - { Ordenación de conductas
 - { Compromisos en materia de RSE



Estructura general

Portada y materiales introductorios	Carta de presentación, índice, etc.
Ámbito de aplicación	<p>Personal de la empresa matriz y filiales (incluido personal directivo)</p> <p>“a cualquier otra persona vinculada con el Grupo cuando, por la naturaleza de dicha vinculación, su actuación pueda afectar en alguna medida, a la reputación de BBVA” <small>Código de conducta del Grupo BBVA</small></p>
Principios y valores éticos	Objetividad, responsabilidad, transparencia, integridad, lealtad , respeto, etc.
Compromisos y pautas de actuación	En sus relaciones con los grupos de interés

Estructura general

Estandarización de comportamientos

Reglas de actuación responsable (empleados)

“Este Código no puede contemplar todas las situaciones que pueden surgir en el desarrollo de la actividad laboral, pero establece unas pautas mínimas que permiten orientar a los empleados en sus actuaciones profesionales” Código ético y de conducta de Mapfre

Exigibilidad del código

Conocer, cumplir y colaborar en su implantación

Consecuencias ante el incumplimiento

Actuación disciplinaria

Control y seguimiento

Órganos internos: principales funciones

- Consultivas
- De vigilancia
- Resolutivas

Análisis del contenido: A) Pautas de comportamiento ético y/o profesional

Cumplimiento de la normativa vigente

- Prevención de riesgos laborales
- Normativa medioambiental
- Normativa de protección de datos de carácter personal
- Disposiciones legales en torno al blanqueo de capitales y normativa tributaria

Respeto y protección de derechos humanos y libertades públicas

Desarrollo de la prestación laboral y cometido profesional

- Diligencia y eficiencia
- Calidad del servicio prestado y satisfacción del cliente

“Todos los empleados deben situar los intereses de la empresa y del cliente por encima de los suyos propios, en cualquier oferta de producto, o prestación de servicio a un cliente realizada en nombre de MAPFRE”

Código ético y de conducta de Mapfre

Análisis del contenido: A) Pautas de comportamiento ético y/o profesional

- Ofrecimiento y contratación de productos y servicios
- Tratamiento de la información y conservación de documentos
- Actualización de conocimientos técnicos y participación en planes de formación
- Rentabilización del tiempo de trabajo

“Todos los empleados deben actuar con dedicación y de forma eficiente, racionalizando su tiempo de trabajo, lo que contribuirá a su crecimiento profesional y personal”

Código ético y de conducta de Mapfre

Concreción del deber de buena fe

- Confidencialidad
- Competencia desleal

Análisis del contenido: A) Pautas de comportamiento ético y/o profesional

- Actividades constitutivas de un conflicto de intereses
- Medidas contra la corrupción y soborno
- Protección de la propiedad intelectual e industrial
- Uso apropiado y eficiente de los recursos

Comportamiento externo

- Ejercicio de actividades políticas
- Reglas sobre el desarrollo de otras actividades profesionales

“no limiten la disponibilidad o flexibilidad horaria requerida a determinadas funciones”

Código de conducta del Grupo BBVA

Análisis del contenido: A) Pautas de comportamiento ético y/o profesional

- Participación en conferencias, cursos y seminarios
- Asistencia a casinos de juego y participación en apuestas
- Divulgación de informaciones, noticias u opiniones sobre la empresa

1. Los Sujetos del Código se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre el Grupo o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiéndose para ello en todo caso a la Dirección de Comunicación.

2. Los Sujetos del Código evitarán la difusión de comentarios o rumores.

Análisis del contenido: B) Estándares de protección de los trabajadores

Reconocimiento de estándares mínimos internacionales y nacionales

“Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos”

“Política de Grupo Santander en Derechos Humanos”

“Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado, y asumiendo como declaración de mínimos el respeto a los derechos reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los diez principios contenidos en el Pacto Mundial”

Análisis del contenido: B) Estándares de protección de los trabajadores

Igualdad de oportunidades y eliminación de toda discriminación en materia de empleo y ocupación

“Banco Santander impulsa la igualdad de oportunidades entre todos los profesionales y una representación equilibrada de hombres y mujeres en todos los niveles de la empresa y en todos los países.

Santander cuenta con una política corporativa de igualdad de género desde 2009, de alcance global, que recoge numerosas iniciativas dirigidas a promover la equidad y también el desarrollo del talento femenino”

Santander (2013)	España	Otros países en Europa	América latina y EEUU	Otras zonas geográficas
Hombres	59%	42,5%	44,6%	52%
Mujeres	41%	57,5%	55,4%	48%

Contratación y distribución funcional por género

Informe de Sostenibilidad 2013
Grupo Santander

Altos directivos		Hombres	Mujeres
	Europa	82,9%	17,1%
	América Latina y resto	84,9%	15,1%
	TOTAL	83,9%	16,1%

Resto directivos		Hombres	Mujeres
	Europa	69,1%	30,9%
	América Latina y resto	63,4	36,6
	TOTAL	66,25%	33,75%

Mapfre 2013	España	Resto Europa	América	Asia	África	Oceanía
Hombres	51,4%	48,02 %	42,15%	46,34%	59,46%	38,89%
Mujeres	48,6%	52,98 %	57,85%	53,66%	40,54%	61,11%

Contratación y distribución funcional por género

Informe Anual 2013 de Responsabilidad Social de Mapfre

MAPFRE	2013		2012	
Categorías	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Dirección	76,15%	23,85%	78,45%	21,55%
Jefes	59,25%	40,75%	61,45%	38,55%
Técnicos	48,29%	51,71%	49,20%	50,80%
Administrativos	35,93%	64,07%	34,82%	65,18%

BBVA 2013	España y Portugal	EEUU	Argentina	México	Chile	Colombia	Perú	Venezuela
Hombres	53,4%	37%	54,13%	46,5%	45,19%	42,5%	50,08%	34,96%
Mujeres	46,6%	63%	45,87%	53,5%	54,81%	57,5%	49,91%	65,04%

Contratación y distribución funcional por género

Información de
Responsabilidad Corporativa
2013 del Grupo BBVA

Plan global de
diversidad de género

Comité de dirección y Direc. corporativos	Hombres	Mujeres
	89%	11%

Directivos	Hombres	Mujeres
	80,07%	19,3%

Mandos medios	Hombres	Mujeres
	57,1%	42,9%

Análisis del contenido: B) Estándares de protección de los trabajadores

Contratación y promoción de la calidad en el empleo

% Contratación fija (Mapfre)

Informe Anual 2013 de Responsabilidad Social de Mapfre

Mapfre	España	América	Otros países (Europa, Asia, África y Oceanía)	TOTAL
2013	99,3%	98,5%	82,9%	97,1%
2012	99%	99%	84,5%	97,6%

Grupo Santander

Informe de Sostenibilidad 2013 Grupo Santander

TIPOS DE CONTRATO

	Fijos	%	Temporales	%	Total
Europa continental	57.953	93,5	3.995	6,5	61.948
Reino Unido	24.165	97,7	558	2,3	24.723
Latinoamérica y resto	94.566	98,2	1.721	1,8	96.287
Total Grupo	176.684	96,6	6.274	3,4	182.958

TIPOS DE EMPLEO

	Tiempo completo	%	Tiempo parcial	%	Total
Europa continental	60.019	96,9	1.929	3,1	61.948
Reino Unido	20.414	82,6	4.309	17,4	24.723
Latinoamérica y resto	94.737	98,4	1.550	1,6	96.287
Total Grupo	175.170	94,5	7.788	5,5	182.958

Empleados por tipo de contrato y por género (%)

	2013			2012			2011		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal									
Fijos o indefinidos tiempo completo	54,6	45,4	95,1	55,3	44,7	95,0	57,0	43,0	93,2
Fijos o indefinidos tiempo parcial	8,5	91,5	1,6	3,1	96,9	1,5	2,5	97,5	1,1
Temporales	41,0	59,0	3,3	39,7	60,3	3,5	40,8	59,2	5,8
México									
Fijos o indefinidos tiempo completo	46,8	53,2	86,2	46,8	53,2	83,4	48,1	51,9	85,3
Fijos o indefinidos tiempo parcial	36,2	63,8	4,7	36,6	63,4	4,3	34,7	65,3	4,5
Temporales	48,4	51,6	9,2	43,7	56,3	12,3	43,8	56,2	10,2
Estados Unidos									
Fijos o indefinidos tiempo completo	37,7	62,3	94,8	36,9	63,1	94,2	36,2	63,8	94,2
Fijos o indefinidos tiempo parcial	23,1	76,9	5,2	22,1	77,9	5,8	22,3	77,7	5,7
Temporales	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	64,3	35,7	0,1
América del Sur									
Fijos o indefinidos tiempo completo	46,4	53,6	92,2	45,8	54,2	91,2	46,2	53,8	90,7
Fijos o indefinidos tiempo parcial	24,2	75,8	2,3	26,8	73,2	1,7	28,0	72,0	1,3
Temporales	42,7	57,3	5,5	43,2	56,8	7,1	45,3	54,7	8,0
Resto del Mundo									
Fijos o indefinidos tiempo completo	62,7	37,3	99,0	62,5	37,5	99,0	62,1	37,9	98,5
Fijos o indefinidos tiempo parcial	50,0	50,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temporales	100,0	0,0	0,6	61,5	38,5	1,0	38,1	61,9	1,5
Media del Grupo									
Fijos o indefinidos tiempo completo	48,2	51,8	91,3	48,2	51,8	90,0	48,8	51,2	90,1
Fijos o indefinidos tiempo parcial	27,8	72,2	3,2	27,5	72,5	2,9	27,5	72,5	2,8
Temporales	45,8	54,2	5,5	43,0	57,0	7,1	43,6	56,4	7,1

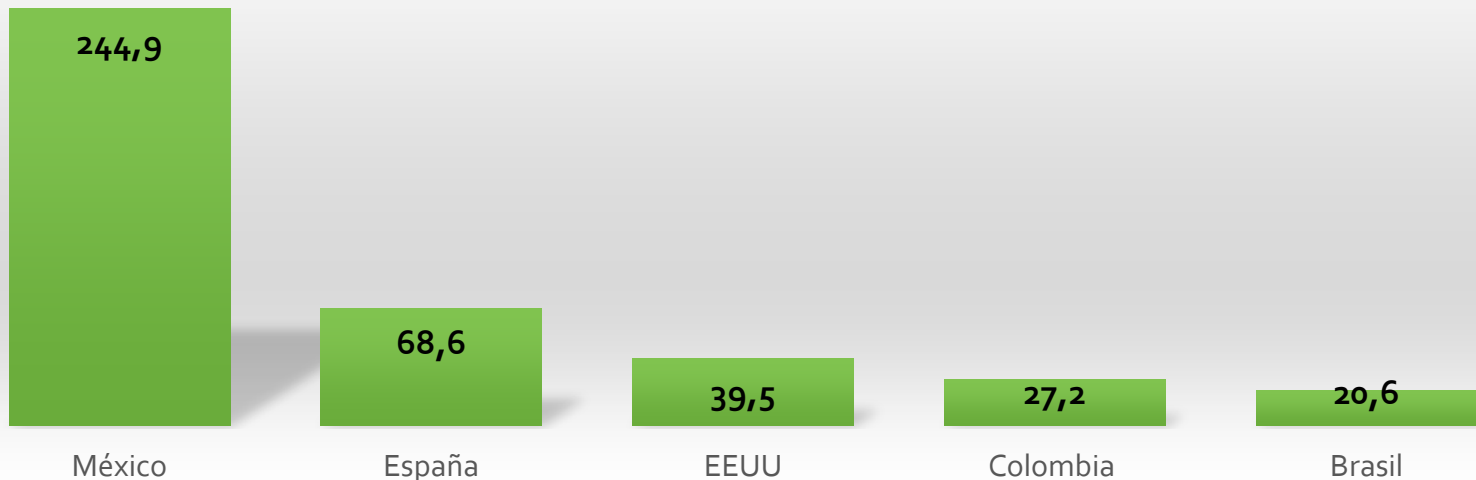
Análisis del contenido: B) Estándares de protección de los trabajadores

Política retributiva

Mapfre

Informe Anual 2013 de Responsabilidad Social de Mapfre

% Incremento salarial con respecto al mínimo del país



Santander: “Programas de retribución flexible, que incluye productos y servicios en condiciones ventajosas (seguro sanitario, ordenadores, cheques guardería, etc.)”

Informe de Sostenibilidad 2013 Grupo Santander

BBVA: El sistema retributivo “se adapta en cada momento a lo que establecen las normas legales aplicables e incorpora, además, los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales generalmente aceptadas en materia de retribuciones y de buen gobierno de sociedades en cada momento, configurándose como un sistema dinámico en constante evolución y mejora”.

Información de Responsabilidad Corporativa 2013 del Grupo BBVA

Análisis del contenido: B) Estándares de protección de los trabajadores

Conciliación de la vida familiar y laboral

“MAPFRE fomenta las medidas encaminadas a lograr un equilibrio entre las responsabilidades familiares/personales y profesionales de sus empleados”

Código ético y de conducta de Mapfre

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DE VIDA LABORAL Y PERSONAL	Nº EMPLEADOS		
	ESPAÑA	AMÉRICA	OTROS PAÍSES (Europa, Asia, África y Oceanía)
Horario laboral flexible	6.911	5.179	491
Trabajo a tiempo parcial	436	3.177	155
Jornada laboral reducida	752	267	23
Tele trabajo	98	28	80
Permisos retribuidos y no retribuidos	7.511	4.403	1.709
Excedencias por motivos personales o estudios	11	2	320
Programa integración empleados tras un permiso de larga duración	--	--	7

Santander: “El Grupo garantiza el derecho de sus empleados al descanso de acuerdo con la legislación local. En ausencia de marco legal aplicable, Santander establecerá las condiciones necesarias para garantizar que sus empleados disfrutaran de tal derecho. (...) El Grupo facilita a sus empleados, en cualquier caso, prácticas de trabajo flexible, para la conciliación de su vida laboral con otros intereses y responsabilidades”

Política de grupo Santander sobre derechos humanos

BBVA: “En materia de conciliación, se ha continuado con las medidas voluntarias y de mutuo acuerdo, que compaginan la mejora de la eficiencia con la flexibilidad necesaria para conciliar la vida laboral y personal”

Información de Responsabilidad Corporativa 2013 del Grupo BBVA

Análisis del contenido: B) Estándares de protección de los trabajadores

Libertad sindical y derecho a la negociación colectiva

MAPFRE “mantiene una línea de máximo respeto a los derechos de los trabajadores en materia sindical y de negociación colectiva, de acuerdo con la normativa aplicable en cada país, además de mecanismos de diálogo permanentes con sus representantes sindicales, reconociendo a la representación sindical como grupo de interés”

Empleados cubiertos por convenios colectivos: 64,2%

“Santander reconoce el derecho fundamental de cada trabajador a formar sindicatos u órganos de representación y a afiliarse a ellos. También garantiza el respeto a la libertad de opinión, al ejercicio de la actividad sindical y la protección reconocida a los representantes de los trabajadores, de conformidad con la legislación laboral de cada país”

“El Grupo respeta el derecho a la negociación colectiva reconocido internacionalmente, así como al desarrollo de actividades que se lleven a cabo por las organizaciones y/o sindicatos que representen a los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas”

“En materia de libertad de asociación y representación sindical, BBVA entiende que el diálogo y la conciliación son la mejor manera de solucionar conflictos y alcanzar consensos, de conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que BBVA está presente”

Información de Responsabilidad Corporativa 2013 del Grupo BBVA

Datos en Informes locales: Argentina (100% de los trabajadores están incluidos en algún convenio colectivo); México (cobertura del contrato colectivo de trabajo es 28%) Chile y Colombia

Análisis del contenido: C) Control, seguimiento y canal de denuncias

- **Cumplimiento por parte de los trabajadores de las reglas del código de conducta :**
 - Órganos internos (personal con responsabilidades directivas)
 - Prohibición de represalias frente al denunciante y confidencialidad
 - Informe sostenibilidad 2013 Santander: + de 600 denuncias (Brasil, EE.UU, Reino Unido, Polonia y España)
 - Informe anual 2013 Mapfre: 1 denuncia
- **Cumplimiento por parte de la empresa de sus compromisos laborales:**
 - Auditorías internas y externas

Conclusiones

- 1) Propósito de elaboración: *vertiente externa e interna*
- 2) No es objetivo prioritario la consecución de una mayor efectividad de los derechos laborales en la empresa:
cláusulas obligacionales y cláusulas declarativas
- 3) Continuas menciones al cumplimiento de la normativa vigente en cada país de actuación
- 4) Información insuficiente en materia laboral
- 5) Evolución positiva
- 6) Fortalecimiento de los derechos de los trabajadores: participación y diálogo (diseño, aplicación y control de las prácticas laborales de RSE)



Gracias por su atención

Rosa M^a Morato