

Dialogando con Triodos Bank

Sonia Felipe Larios
Directora de Comunicación
Triodos Bank NV Sucursal en España

Apreciada,

Le agradezco su amable [respuesta](#)¹ a mi artículo titulado “[¿Tríodos o Díodos? La pata no ética de un banco que no cumplía la ley](#)”² y permítame hacerles algunas consideraciones con el ánimo de ayudar en lo posible en la gestión de su RSE a partir de argumentos que les permitan enriquecer su comprensión de una materia que, a mi entender, se escapa a su correcta gestión.

En la controversia se mezclan elementos sobre cumplimiento legal y cumplimiento de las expectativas de responsabilidad para con la sociedad, a la vez que algunas declaraciones corporativas caen en tópicos que para algunos (clientes, posibles clientes o sencillamente ciudadanos) nos pueden parecer argumentos más propios otros ámbitos públicos más que de una empresa. Por ello voy a intentar desgranar los puntos, primero con una consideración general y a continuación con los detalles.

Cumplir la ley

Sin duda todos podríamos llegar a ponernos de acuerdo en lo que implica cumplir la ley en un determinado ámbito normativo. ¿Pero para una empresa que se diga socialmente responsable se puede interpretar igual?

Un comportamiento socialmente responsable debería tener en cuenta no sólo el articulado de la norma sino la exposición de motivos y la intencionalidad del legislador. Son conocidos los casos de empresas que, cumpliendo la ley en materia fiscal, han sabido hacer fraudes de ley, burlando la intención que pretendía esta.

La regulación en torno a la lengua catalana, a veces débil, a veces sin terminar de desarrollar, permite que muchas empresas cumplan la ley sin cumplir el espíritu de ésta. Una empresa socialmente responsable debería pretender no sólo cumplir sino **colaborar a hacer posible para la sociedad lo subyacente en la intención del legislador y por extensión de la sociedad**, ya sea en aspectos ambientales, laborales, sociales o económicos, todos ellos bajo la premisa compartida de mejorar el bien común.

En el sentido contrario, a menudo se disponen activamente y conscientemente los mecanismos para hacer un cumplimiento estricto del articulado pero manifiestamente en contra de la intención del legislador.

Cumplir las expectativas

Como empresa sensible con la cultura y con las sociedades donde operan, no dudo de que son conocedores de las causas que han provocado la minorización de la lengua catalana en el territorio que le es propio a lo largo de los últimos trescientos años y de una manera

¹ www.collaboratio.net/mm/File/Carta_respuesta_Triodos_Bank.pdf

² <http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2011/11/triodos-o-diodos-la-pata-no-etica-dun.html>

demográficamente determinante en el último siglo. Estoy convencido que no ignoran las causas políticas que la han provocado, como tampoco ignoran los convenios y marcos de referencia internacional que proclaman la necesidad de restablecer la dignidad de los pueblos, las culturas y las identidades.

Igual que promueven la biodiversidad ambiental para restablecer la sostenibilidad que el planeta ha ido perdiendo, ¿no formaría parte de un sentido de coherencia que también consideraran la **biodiversidad cultural** o, en su defecto, si no proactivamente, al menos no ser parte de aquellos que no asumen ninguna corresponsabilidad en la reparación histórica de acuerdo con la justicia, con el espíritu de las leyes, con las expectativas de la sociedad, y con la necesidad de garantizar la cohesión social que en el caso catalán la lengua aporta?

Por todo ello, bajo el prisma de la RSE, entiendo que Triodos Bank lleva a término una práctica no lejana al fraude de ley o, si se quiere, podemos denominarlo **fraude de expectativas**.

Incumplimiento legal

En su respuesta afirma que Triodos cumple con la Ley. En todo caso no hace referencia al hecho que desde el inicio de su actividad en Catalunya y hasta hace poco la incumplía de manera patente y consciente. Yo mismo, al establecer comunicación telefónica con sus comerciales para hacer un depósito, sufrí la situación. Me indicaron que los formularios para esa operación no estaban disponibles en catalán, y tras indicarles que ello suponía un incumplimiento de la normativa vigente me reconocieron que eran conscientes de ello y que no era la primera persona que se lo indicaba pero que no me lo podían satisfacer porque la empresa no lo tenía previsto o no había fecha para ello.

Si bien es cierto que en la actualidad todos los formularios están disponibles en las distintas lenguas oficiales, no es así respecto a las condiciones que acompañan al contrato. Así, podemos constatar que Triodos Bank ha estado permanentemente y conscientemente esquivando la Ley.

La pregunta que toca hacerse (y que no ha merecido su respuesta) es muy sencilla: **si incumplen una ley sin inmutarse, ¿por qué tenemos que pensar que no están incumpliendo otras?** ¿O es que es razonable pensar que se pueden cumplir las leyes a la carta? ¿Cómo lo hacen para elegir cuáles cumplen y cuáles no?

Tampoco ha merecido respuesta la **pregunta sobre si se ha informado del incumplimiento legal al Área internacional de Cumplimiento**, con sede en Zeist, o cómo han procedido los Compliance officers. Las respuestas son importantes porque la RSE no es meramente una declaración sino un proceso de gestión.

Comparación con las prácticas en otros estados

En la carta se afirma que el hecho de tener una sede en Barcelona es *“algo totalmente novedoso en el modelo bancario que Triodos Bank desarrolla en los demás países de Europa donde está presente”*.

Esta afirmación SÓLO es cierta en estados constituidos por una única realidad nacional, como sería Holanda y Alemania. ¿Pero qué sucede en los estados donde hay una realidad plurinacional?

- Bélgica: cuando se entra por primera vez al web se abre una página con las dos lenguas en donde se pide que se escoja una. En cuanto a la oficina, es cierto que sólo hay una, pero en la capital, Bruselas, que tiene la consideración de territorio común de las dos realidades culturales, nacionales y lingüísticas.
- Gran Bretaña: a parte de la oficina en Inglaterra, también hay una oficina en Edimburgo (Escocia).

Por otra parte, en el caso del Estado español, **la realidad es otra y no se puede interpretar según sus razones**: existen 11 oficinas, a parte de la sede corporativa. Por ello, la realidad se explica de otro modo, más vinculado al modelo local de relación con los bancos y a la dificultad para crecer a base de únicamente un modelo online.

Atención lingüística

En la carta se afirma que *“la entidad atiende en catalán a todos los clientes que así lo soliciten”*. ¿Y por qué no atienden en castellano a los clientes que así lo soliciten? Quiero suponer que no se dan cuenta de la discriminación implícita en la manera de expresarlo. ¿Por qué motivo los catalanes tenemos que solicitarlo? **¿Son los catalanes un colectivo extraño que necesita un trato o una protección especial?**

Sería más propio dejarse de solicitudes y tratar a cada cliente en su lengua, con criterios más comerciales y menos condicionados por la política o los prejuicios, como haría una empresa normal en cualquier país desarrollado.

A modo de ejemplo, les muestro cómo lo ha codificado en su gestión ética BonPreu, una empresa de distribución comprometida en RSE: el personal que atiende a la clientela saluda en la lengua del país (en los establecimientos de Catalunya, en catalán, pues) y a continuación la conversación sigue en la lengua oficial que haya escogido cada cliente. No sabe cómo se agradece que existan empresas que actúen como empresas y no tengan tantas interferencias políticas. Por cierto, eso se considera una buena práctica de RSE dado que lo más habitual por parte de las empresas no locales es que quien te quiere vender algo también pretenda imponer su lengua. Esas empresas dan por buena la imposición de sus trabajadores y consideran que se debe autoregular como una conversación de calle sin darle criterio corporativo.

Eso es lo mismo que hace Triodos cuando pone personal incapaz ni acaso de entender la lengua catalana en las oficinas de Barcelona. Un par de comentarios:

- a) Ese personal no tenía indicaciones sobre cómo gestionar su situación, como se percibe por el tipo de respuestas o de molestia que les causaba el hecho de que su interlocutor –el cliente– pretendiera hablar en Catalunya en catalán.
- b) Si Triodos mostrara sensibilidad real hacia la diversidad lingüística se podría ser más comprensible con la situación, pero para una empresa que incumple requerimientos sociales en materia lingüística y que, en ese preciso momento, ni siquiera estaba cumpliendo la ley en cuanto a la disponibilidad de los formularios, sus excusas no pueden ser creíbles en absoluto porque se enmarca en un cierto menosprecio de la cuestión.

Disponibilidad

En la carta se afirma que *“personalmente en la oficina y telefónicamente, y tanto la publicidad existente en la oficina como los documentos que le faciliten presencialmente en la misma los tiene a su disposición en dicha lengua”*.

Una cosa es la disponibilidad y la otra la funcionalidad. Si tienen disponibles los documentos estarían cumpliendo la ley..., pero ¿los tienen igual de accesibles? Es decir, ¿tienen los comerciales una instrucción precisa para que entreguen la documentación a cada cliente en su lengua? ¿O esperan que sea el cliente el que tenga que pedir que se lo cambien cuando ya le han entregado una versión? ¿O lo hace cada comercial según su criterio personal?

Cumplir las leyes a la carta

En la carta se afirma que *“consideramos que el aumento progresivo de servicios en catalán no puede ser malentendido como un incumplimiento de la normativa lingüística vigente en cada momento”*.

¿Podrían hacer esta misma afirmación en referencia a otras materias? Por ejemplo:

“Consideramos que el aumento progresivo de cumplimiento de obligaciones fiscales (o ambientales) no puede ser malentendido como un incumplimiento de la normativa vigente en cada momento”.

La gestión de la RSE es ciertamente un proceso, pero ante la ley la consideración es otra: o se cumple o no se cumple, no se tiende a cumplir. La mera sospecha de que están cumpliendo el marco legal *a la carta* les inhabilitaría como empresa autodenominada ética.

Minimizar la mala práctica a la relación particular con un cliente

Es habitual en las empresas que gestionan su RSE intentar hacer un esfuerzo de comprensión de las bases en una materia determinada, para poder establecer un compromiso real de mejora y poder encontrar las mejores prácticas. Suelen abordar el diálogo desde el área de RSE.

Por contra, es habitual de las empresas que no gestionan su RSE reaccionar ante cualquier demanda como un problema molesto, que se debe evitar que vaya más allá pero que no va a generar ninguna acción. Por ello se aborda desde el área de comunicación o relaciones públicas.

No pretendo clasificarles, pero me parece que para una empresa que se llama socialmente responsable, alguna manera de expresarse suena a escurrir el bulto ante algo que no capta su interés.

En la carta se habla de *“respuesta eficaz a aquellos clientes que, como usted, precisan un mayor trato en catalán”*.

No sé cómo explicarle que **esta afirmación a mi me ofende**. Yo no preciso nada, ni estoy reclamando nada para la lengua catalana. Estamos hablando de tratar a los clientes como clientes, de actuar como empresa y no como una organización política, y de apostar por la biodiversidad cultural. Por favor, no lo reduzcan a un cliente que *“precisa de un mayor trato en su lengua autóctona”*. **Somos clientes y no indígenas**. Somos una sociedad y no una reserva.

Haga el favor de imaginar la situación al revés. Usted tiene relación con una empresa catalana que quizás por error no la atiende en castellano. Usted se queja y recibe una carta donde la clasifican como una de esas clientes que *“como usted, precisan un mayor trato en castellano”*. ¿No lo encontraría ofensivo? Entiendo que quizás no quería transmitir esa

sensación. Es por ello que, en los países donde son conscientes de que la diversidad cultural existe, las empresas más avanzadas, expuestas, o comprometidas, gestionan sus capacidades internas. Desconozco cómo lo gestionan en su empresa: ¿capacitan a su personal directivo y de línea en referencia a la diversidad cultural?

¿Las fronteras limitan la aplicación de la ética?

En la carta se afirma que *“con respecto a la relación con Telecinco, le confirmamos que Triodos Bank no ha financiado nunca a esta empresa. [...] Como usted mismo puede comprobar, la empresa Telecinco no figura dentro de nuestra cartera de crédito”*.

A pesar de la contundencia de su afirmación, en su web corporativo aparece Telecinco dentro de las compañías elegibles para financiar: *Eligible Companies. As part of our commitment to complete transparency, we provide a full list of companies selected for investment by Triodos SRI funds and Triodos Bank Private Banking.*

Comprendo de su explicación que *“los fondos de inversión tienen una naturaleza legal y de gestión independiente del banco, por lo que estos fondos están fuera del balance bancario de Triodos Bank y además no se comercializan en España”*.

Le pido que comprenda de mi punto de vista que el hecho de operar bajo personas jurídicas diferenciadas o el hecho de que no se comercialicen en un u otro país no es algo relevante. Precisamente la RSE permite superar estas barreras legales: **una empresa se comporta de manera socialmente responsable al margen de las distintas personas jurídicas en que pueda segregar su actividad**. En la misma lógica de la RSE, una empresa que se pretenda socialmente responsable **nunca puede argüir que una mala práctica se produce en otro país**, como si la ética perdiera su efectividad al pasar las fronteras.

Por otra parte, en la carta se afirma que *“el objetivo fundamental de los fondos ISR es introducir criterios de sostenibilidad en el mercado de capitales, influyendo en las empresas cotizadas para que cambien sus modelos de gestión hacia prácticas cada vez más sostenibles”*. Deberíamos preguntarnos si los comportamientos de base xenófoba no entran dentro de sus criterios de sostenibilidad. En el sentido ampliamente asumido por los expertos, la sostenibilidad no se refiere únicamente a materias ambientales sino que usa como equivalente de la responsabilidad social.

El documento *“Triodos Bank minimum standards for direct lending and investments”* (www.triodos.com/downloads/research/minimum-standards.pdf) establece que quedarán exentas: *“Companies that frequently and seriously violate laws, codes of conduct or conventions, unless there is proof of a structural change within the company leading to fundamental behavioural changes”*. No me consta voluntad de enmienda en el caso de Telecinco.

Gestión de la RSE y verificación del informe

El informe de sostenibilidad 2010 indica: *“Expertos externos han verificado los datos del informe. KPMG Accountants NV lleva a cabo la verificación de los datos financieros conforme a la normativa legal. Los datos medioambientales y sociales no tienen un marco legal, si bien KPMG también verifica los indicadores básicos para medir el rendimiento social y medioambiental”*.

Quiero pensar que como empresa bien gestionada disponen de un registro interno de cuales son las leyes que incumplen. Asimismo quiero pensar que, si su informe de

sostenibilidad ha seguido un procedimiento que le confiera validez formal, valoraron la pertinencia de incluir en ella cada uno de los incumplimientos normativos. También quiero pensar que informaron de ello a la empresa verificadora (KPMG) para valorar la pertinencia de la no inclusión.

¿Sería posible saber dónde se ha roto la cadena? **Si no disponen de un control de los incumplimientos su empresa sería un peligro.** Si no analizan los incumplimientos para realizar la memoria, estarían ofreciendo un documento formalmente fraudulento. Si no informaron a la verificadora (que lógicamente les debió pedir cuáles son los incumplimientos normativos) estarían emitiendo un documento falseado.

Como todo ello sería grave, sólo queda una posibilidad: alguien (o la empresa o la verificadora, o conjuntamente) ha tomado la decisión después de una deliberación de que determinado incumplimiento no es suficientemente relevante para constar en la memoria de sostenibilidad.

Esta decisión se puede haber visto condicionada por una mala selección de stakeholders.

Integrar la gestión de la diversidad

En el Estado español la diversidad más relevante es la vinculada con la composición nacional (*nacionalidades* según la Constitución Española) y, por tanto, las de carácter identitario, cultural y lingüístico. Si bien hay muchas otras diversidades comunes con otros países y que deben ser gestionadas desde la RSE (género, étnicas, discapacidades...), ninguna es tan singular del territorio.

Además es una materia que provoca de manera creciente tensiones sociales dado que tras siglos de persecución del catalán todavía pervive y está extendida una conciencia según la cual la recuperación social de la lengua catalana es vivida como una agresión desde otros territorios. En materias relacionadas con los derechos humanos y colectivos –y precisamente allí donde la política ha fracasado- ¿no deberíamos actuar las empresas con mayor proactividad para normalizar la situación de acuerdo con los convenios internacionales y colaborar a facilitar la comprensión entre los pueblos?

Considero que un compromiso nítido sería muy adecuado para una empresa tan singular que no sólo se reclama socialmente responsable sino que hace de la RSE y de la ética **el atributo central de su propuesta de valor.**

Para ello debería identificar a los **stakeholders** adecuados que le permitan comprender mejor en **donde fallan y cómo pueden mejorar.** Les recomiendo que establezcan procesos de diálogo con stakeholders especializados en cada diversidad: de género, de discapacidades... y también culturales y lingüísticas. Asimismo sería conveniente que revisaran sus conductas corporativas para eliminar, más allá de la materia estrictamente lingüística, los comportamientos que estén condicionados por apriorismos políticos (no debemos olvidar que el hecho de que el nacionalismo español no se autodenomine así no implica que no exista un nacionalismo profundamente arraigado y al cual molesta profundamente la diferencia).

Por ello, les propongo que, a parte de las distintas convenciones o manuales que en materia de RSE les pueden ser útiles, en tanto que empresa europea también incorporen la visión civilizada que emana del Consejo de Europa:

- *12. The Assembly believes it necessary to strengthen recognition of every European citizen's links with his identity, culture, traditions and history, to allow any individual*

to define himself as a member of a cultural "nation" irrespective of his country of citizenship or the civic nation to which he belongs as a citizen, and, more specifically, to satisfy the growing aspirations of minorities which have a heightened sense of belonging to a certain cultural nation. What is important, from both a political and a legal standpoint, is to encourage a more tolerant approach to the issue of relations between the state and national minorities, culminating in genuine acceptance of the right of all individuals to belong to the nation which they feel they belong to, whether in terms of citizenship or in terms of language, culture and traditions. (Recomendación 1735 de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, aprobada el 26 de Enero de 2006)

"Comply or explain"

Por lo que respecta al incumplimiento de las expectativas de la sociedad que no corresponden al ámbito legal, sería oportuno que Triodos Bank pudiera explicar los motivos por los cuales no son tenidos en consideración, siguiendo la máxima aplicada en estos casos del *"cumple o explícate"*.

Quiero entender que algunas afirmaciones hechas públicas son fruto de la improvisación pero de alguna manera muestran la falta de reflexión corporativa sobre ello. Decir que *no han tenido tiempo* o que *requeriría una gran inversión* son afirmaciones fuera de lugar no sólo éticamente sino incluso ante la sencillez de lo la empresa debería hacer.

- La pregunta sería: ¿cuáles son los criterios que hacen que una lengua europea con más de 10 millones de hablantes no reciba un trato adecuado a su volumen? ¿Se trata de una falta de reconocimiento legal? Para algún grupo de interés sería muy relevante conocer sus criterios para comprender en qué proporción se siente una empresa como Triodos motivada a actuar: la lógica comercial, el sentido de respecto a la sociedad donde operan, o puramente los requerimientos legales.
- Otra pregunta sería acerca de los criterios a aplicar globalmente en la gestión lingüística: ¿Actúan / actuarían siguiendo el mismo patrón en relación con otras lenguas de la misma dimensión? ¿Las tendrían más en consideración a partir de 20 millones o darían menos prestaciones por debajo de 5 millones, por ejemplo? ¿Cuáles son los criterios? ¿O quizá no están especificados porque depende de otros factores como la importancia que una comunidad lingüística otorgue a su lengua o a si se trata de lenguas que han sido sometidas a procesos intencionados de minorización? Para algún grupo de interés sería muy relevante entender su proceder, para poder comprender si existe discriminación deliberada en un caso concreto o bien se trata de una política general.
- Una pregunta más elaborada podría ser: el hecho de que una lengua que por número de hablantes es la 80 (de 6.000) esté situada a nivel global en las posiciones 8ª en número de blogs, 14ª en uso de Google, 15ª en Wikipedia, 10ª en número de traducciones, 20ª en número de títulos publicados... ¿creen que debería llevar a una valoración empresarial de la lengua catalana no tan basada en su estatus político-legal sino en la voluntad de sus hablantes y en la vitalidad de su comunidad? Para algún grupo de interés sería muy relevante comprender qué es lo que las empresas valoran para determinar hasta qué punto tienen inteligencia de mercado o comportamiento burocrático-administrativo.
- Para algún grupo de interés sería muy relevante entender su comportamiento. Por ejemplo: ¿Actúan con esta desconsideración hacia la lengua catalana por el hecho de no disponer de un estado propio detrás? ¿Sería éste el factor determinante para

comprender su comportamiento corporativo? Como ustedes saben, en los últimos años se ha multiplicado el número de personas que son partidarios de que Catalunya recupere su soberanía. Por ello, puede ser una información relevante la que permita comprender cómo si el hecho de disponer de estado propio es un elemento determinante para que una sociedad sea respetada o tenida en consideración por algunas empresas.

Otra manera de analizar su actuación es observar cómo se comportan en los distintos territorios de lengua catalana, a tenor del diferente estatus legal. ¿Los compromisos sociales tienen fronteras? Aunque no lo he podido comprobar, parece que el nivel de presencia de la lengua propia es inferior, con lo cual podemos inferir que ante su perfil de empresa la RSE no es garantía suficiente si no hay una obligación legal.

Ejercer la crítica a empresas con RSE

Aunque en su carta indique que mi carta se ha publicado en distintos blogs, solamente la he publicado en el mío y en Jornal.cat, a diferencia de lo que suelo hacer con otros artículos.

La causa de haber limitado la divulgación de mi reflexión se debe a que mi **motivación no es en absoluto perjudicar a la empresa sino todo lo contrario: ayudarla a ser mejor en su RSE**, haciéndole llegar las apreciaciones sobre cuáles pueden ser otros puntos de vista que le ayuden a determinar mejor la materialidad y a formalizar las mejores prácticas.

Por supuesto que **no es agradable tener que criticar a organizaciones que con las que compartimos** objetivos de fomento de la RSE, pero precisamente esas organizaciones, ya sean una empresa como Triodos o una ONG como Greenpeace, tienen una mayor responsabilidad en la medida que se valen de la ética y la RSE, de manera que su acción tiende a ser vista como un modelo de referencia, con lo cual se debe ser más estricto en su screening. De otro modo se puede instalar la sensación de que la ética y la RSE sólo pasan por temas ambientales mientras que otras materias como la diversidad cultural y lingüística son temas menores o hasta incluso al margen de la RSE.

Ojalá pronto pueda ser cliente de Triodos Bank, como ya intenté en su momento. Pero espero que comprenda que ello no depende de que me puedan atender particularmente en mi lengua o de que decidan cumplir la ley. Dado que **se ha producido una ruptura de la confianza**, espero poder apreciar que se produce una evolución en sus valores corporativos, en su gestión de la RSE y la coherencia del propósito de la defensa de la diversidad.

Un cordial saludo,

Josep Maria Canyelles i Pastó

Nota: esta respuesta se ha hecho pública en:

<http://responsabilitatglobal.blogspot.com/2011/11/dialogando-con-triodos-bank.html>

www.collaboratio.net/mm/File/es/Art.jmcanyelles_Dialogando_con_Triodos_Bank.pdf