

# LA BANCA CÍVICA LLEGA A TU BUZÓN

**¿Banca Cívica?** Es una revolución. Una nueva forma de hacer las cosas. Pero, ¿en qué consiste? Los clientes de CAN la están viviendo, aunque muchas veces de forma inconsciente. Quizá no puedan explicarla, pero la sienten. **La Cuenta Cívica es un buen ejemplo. Así, cada cliente sabe cuánto gana Caja Navarra con él y cuánto aporta a los proyectos sociales que ha elegido.**

CAN es la primera entidad financiera del mundo que hace Banca Cívica: crea nuevos derechos para los clientes y los asume como sus deberes. Pero este es el concepto y la mejor forma de acercarse a una idea es ver cómo se lleva a la práctica. En Cancha hemos hablado con personas que se han visto implicadas en esta revolución, para comprobar cómo la viven. Han recibido una carta que les ha ayudado a saber lo que aportan a los proyectos que han elegido. A ver como sus decisiones se hacen realidad.

## Una carta para ti

¿Cómo se siente una persona que pertenece a una reducida élite que dispone de una información única en el mundo? Si es cliente de Caja Navarra debería saberlo porque le han contado lo que nadie se atrevía a decir: lo que la entidad gana con él o ella y lo que destina a obra social. Euro a euro. En esto consiste la Cuenta Cívica.

Además, uno de sus derechos como cliente es ser escuchado. Por eso, en CAN existía una especial expectación por saber cómo se había recibido una iniciativa tan rompedora. Y arriesgada.

Para explicar la Cuenta Cívica los clientes recibieron una carta en la que se detallaba lo que Caja Navarra gana con cada uno de ellos y qué cantidad exacta destina al proyecto al que ha

## ¿QUÉ ES LA CUENTA CÍVICA?

**Son unos derechos nuevos que consisten en que CAN dice a cada cliente cuánto dinero aporta a los proyectos sociales concretos a los que ha optado dentro de la iniciativa “Tú eliges: tú decides”. Éste es el dato clave: el que le indica su contribución a la obra social. Pero para que el cliente sepa cómo se obtiene esa cantidad exacta se le informa sobre el beneficio que CAN obtiene con él. Ésta es una cifra que ninguna entidad hace pública y que CAN presenta a sus clientes con total transparencia. De esta forma un derecho lleva a otro y las cuentas están claras.**

elección y un 12% manifiesta de manera explícita su deseo de aumentar la aportación.

Para la mayoría, la Cuenta Cívica les anima a implicarse más en la iniciativa “Tú eliges: tú decides”. Han visto reflejada su aportación de forma “constante y sonante”.

optado dentro de la iniciativa ‘Tú eliges: tú decides’. De esta forma puede conocer su contribución a la obra social, una aportación que la persona realiza sólo por ser cliente de CAN.

¿Qué han pensado al recibir las? Se les ha preguntado y las respuestas han sido muy positivas: un 93% aplaude la iniciativa. Además, han valorado su transparencia. Y se han sentido bien al recibir la información de forma personalizada, con sus datos concretos.

Un 80% considera que la entidad ha sido “muy valiente” al querer impulsar nuevos derechos para ellos. Casi un 96% juzga de modo muy satisfactorio el haber podido conocer cuánto aporta a la obra social. De éstos, un 25% afirma que va a reconsiderar su

**Más de lo esperado**

Esta realidad de contribuir a un proyecto de manera tangible es lo que más ha agradado a **Andrés Álvarez de Eulate Mauleón**, de 64 años, jubilado de la Mancomunidad de Aguas de la Comarca de Pamplona (Navarra), que conoció la propuesta antes incluso de recibir la carta. “No me cogió por sorpresa porque lo leí en prensa. Ya en ese momento me pareció muy interesante que me fueran a decir lo que ganan conmigo”, asegura. Además, recibió la información de primera mano porque fue el director de la oficina con la que habitualmente trabaja quien le explicó sus cifras. “En ese momento sí que me sorprendí. Había pensado que ganaban menos conmigo”, explica. “Es una cantidad interesante. Así que puedo considerarme un buen cliente”. Pero sobre todo le llamó la atención lo que aportaba a obra social. “Más de lo que había pensado. Me gustó el saberlo y me di cuenta que eso era realmente lo importante”, añade. El proyecto al que destinó esa cantidad fue ‘Promoción de mujeres en ambientes rurales en el norte de Tailandia’, de las misioneras del Sagrado Corazón. Es una iniciativa a la que se siente vinculado sentimentalmente, ya que en ella participa su hermana. “Por eso la hemos elegido toda la familia”, añade. Andrés Álvarez de Eulate todavía no tiene muy claro qué es la Banca Cívica, pero le atrae la idea. “Sé que desde CAN se está trabajando en muchas cosas. Supongo que también está relacionado con ‘Tú eliges: tú decides’ que es algo diferente a lo que están haciendo otros bancos o cajas”.

**¿Se puede cambiar la sociedad?**

“No sé si se pueden cambiar las cosas, pero creo que Caja Navarra ha cambiado bastante en el trato con los clientes. Antes parecía que eras sólo un número y ahora notas que eres el centro, que te escuchan y se preocupan por ti”, asegura **Alfredo Gaztambide** de 67 años, que vive en Barañain (Navarra). Este jubilado de Iberdrola cree que la Banca Cívica tiene mucho que ver con fomentar “una relación más humana”.

“Yo lo entiendo así. Para mí el civismo es respeto. Ser respetuoso con las personas, pero también con el entorno, con las plantas, los animales, con toda la naturaleza...”, asegura.

Precisamente una de las preocupaciones de Alfredo Gaztambide es la conservación del medio ambiente. Por eso eligió esa línea dentro de la obra social. “Y mi sorpresa fue muy positiva al llegar la carta, porque pensé que mi aportación sería mucho menor”, afirma. “Lo de menos es lo que CAN gane conmigo, aunque reconozco que sentía curiosidad. Está claro que si no hay beneficios un negocio desaparece y que tener buenos



JESUS CASO

*“Tener buenos resultados suele ser sinónimo de que se gestiona bien. Pero el saber que, además, eso sirve de algo, te hace sentir mejor.”*

ANDRÉS ÁLVAREZ DE EULATE

tar su empresa, un centro de optometría, y no le gustaría que su labor se perdiera. “Me he especializado en el área de salud de los ojos y no sólo se ha convertido en mi profesión, sino en una parte muy importante de mi vida”. Esto le ha llevado a interesarse por la investigación e intentar aplicar los nuevos conocimientos en esta materia en la medida de sus posibilidades.

“Tengo 41 años y, aunque veo lejos la edad de jubilación, puedo tener un percañe y no me gustaría que todo se perdiera. Por eso he planteado que si algo me pasa, pueda transmitir mi negocio a Corporación CAN para que de alguna manera cojan el relevo y puedan destinarlo a recursos propios o a obra social”. Su mujer también está de acuerdo con esta medida. “Lo hemos hablado y ella me apoya”.

resultados suele ser sinónimo de que se gestiona bien. Pero el saber que, además, eso sirve de algo, te hace sentir mejor. La suma de todas nuestras aportaciones representa un buen capital”.

**Un legado de civismo**

A **Carlos Sánchez San Nicolás** le preocupa el futuro. Ha trabajado muy duro para levantar



JESUS MAQUEDA

Una decisión que está basada en la iniciativa ‘Tú eliges: tú decides’. “Desde el principio me atrajo mucho la posibilidad de elegir el destino de la obra social, que en mi caso quería que fuese a investigación. Me sirvió para ver que había mucha gente trabajando en temas sociales”, explica. Además, comenzó a plantearse la posibilidad de presentar su propio proyecto. “No sabía muy bien cómo, pero sentía la necesidad de hacer algo”.

El espaldarazo final llegó con la Cuenta Cívica. “Me cambió totalmente el concepto que tenía de la banca, a la que siempre miras con desconfianza. Piensas ‘¿qué dinero sacarán de mis ahorrillos?’”. Pero el ver la cantidad que ganan de forma tan transparente, demuestra que no tienen nada que ocultar, que juegan limpio. Lo sientes como algo cercano, no como el típico truco de marketing”. Su primer impulso al recibir la carta fue la decepción: “aportó tan poco”. Eso le ha llevado a incrementar el negocio que tiene su empresa con CAN. “De esta forma participo tanto a nivel personal como empresarial”. Pero sobre todo le ha animado a ponerse un reto: “quiero proporcionar un servicio a la gente que no tiene recursos, sobre todo a las personas mayores con dificultades de visión”. Está convencido.

*“Me cambió totalmente el concepto que tenía de la banca, a la que siempre miras con desconfianza. Piensas: ¿qué dinero sacarán de mis ahorrillos?”*

CARLOS SÁNCHEZ

**Poder presentar un proyecto**

“Equidad, respeto, reconocimiento y compartir” son los valores que **Javier San Miguel Pascual**, de 35 años, casado, con cuatro hijas y vecino de Pamplona, relaciona con el civismo. Es promotor de la recientemente constituida Asociación Entremundos que ofrece apoyo a las familias que han adoptado. “Nos olvidamos que es un proceso complicado, que no termina en el momento en que los niños llegan al hogar. Tanto padres como hijo ne-

cesitan acompañamiento, por eso organizamos seminarios, cursos”, indica. Además, les han concedido el poder tramitar adopciones internacionales con Colombia, donde trabajan con de forma directa con orfanatos. El desarrollo de la iniciativa ‘Tú eliges: tú decides’ les va a permitir, además, contribuir a mejorar la situación de aquellos que no encuentran familia. “Estamos preparando un proyecto para poder dar asistencia médica a niños que no se considera aptos para la adopción por su estado de salud. Esto nos servirá para descartar algunas patologías, ya que muchos tienen problemas de desarrollo por sus circunstancias personales, no por estar enfermos. Y si tienen enfermedades crónicas con un



JESUS CASO

*“Yo lo entiendo así. Para mí el civismo es respeto. Ser respetuoso con las personas, pero también con el entorno, con las plantas, los animales, con toda la naturaleza...”*

ALFREDO GAZTAMBIDE

tratamiento adecuado puede mejorar mucho su calidad de vida”.

Pero, incluso antes de conocer la posibilidad de presentar su propio proyecto, la sensación de que en CAN se estaba viviendo “un gran cambio de mentalidad” estuvo relacionada con las nuevas oficinas de la entidad. “Me llamaron mucho la atención las grandes cristaleras, que todo fuera tan abierto, que se vieran desde la calle. Suponía romper una barrera, hacerlas más accesibles y cercanas a la gente”, aclara **Javier San Miguel**.

En su caso, es su mujer la que tiene una cuenta “con poco movimiento” en Caja Navarra. Por eso al recibir la carta con su aportación “nos pareció bastante. Pensábamos que iba a ser menos”.

Por eso, para **Javier San Miguel** la idea de Banca Cívica está muy unida a la de confianza. “Quizá no todo el mundo lo vea así, pero creo que es un reconocimiento al cliente. A fin de cuentas cuando eliges una entidad financiera estás dando mucha confianza a unas personas que van a gestionar tu dinero. Y esta es una buena manera de devolvérsela, con información clara y la posibilidad de tomar decisiones respecto a la obra social”.

#### Despertar la curiosidad

Como todas las acciones poco convencionales, la propuesta de CAN ha levantado expectación también entre no clientes, que se han acercado a las oficinas para preguntar.

Otros se han conectado a la web de CAN ([www.can.es](http://www.can.es)) para utilizar el simulador de la Cuenta Cívica en el que pueden calcular lo que ganaría Caja Navarra con ellos y cuál sería su aportación.

#### Y es sólo el principio...

De las más de 30.000 visitas al simulador (a finales del mes de julio), 27.000 corresponden a no clientes de distintas procedencias, no sólo de Navarra, Madrid o Barcelona, sino de otras partes de la geografía nacional y del extranjero. CAN aspira a que 800.000 clientes elijan obra social, se pongan en marcha 5.000 proyectos, se destinen 15.000 horas anuales a voluntariado... El horizonte marcado para conseguirlo es el año 2010. Pero esto es sólo el principio de la Banca Cívica: una revolución social hecha por y para las personas.

## ¿QUÉ ES ESO DE LA BANCA CÍVICA?

**Confiar en los clientes, cederles derechos que hasta hace poco sólo pertenecían a las entidades financieras; hacer números pensando en las personas; implantar un modo de trabajar cercano, humano y transparente... Eso es la banca cívica y por ello los clientes de Caja Navarra:**

**1. Eligen y deciden el 100% de la obra social y presentan proyectos** [Tú eliges: tú decides]

**2. Saben cuánto ganan con ellos y cuánto aportan a los proyectos sociales que eligen** [Cuenta cívica]

**3. Reciben información de la asociación, ONG o entidad, en la que ésta detalla qué hace con el dinero que les asignan para sus proyectos sociales** [Cuenta de resultados sociales]

**4. Participan como voluntarios en los proyectos que eligen** [Volcán]

**5. Comparten los espacios de CAN, disfrutan de ellos, los utilizan** [Canchas]

**6. Emprenden proyectos empresariales con financiación, inversión, asesoramiento y pilotaje** [Eurecan]

**7. Se desprecupan de infinidad de problemas porque CAN se preocupa de ello (asesoramiento, servicios, productos, seguros, logística) y porque se lo pone fácil, a su alcance, porque les informan de todo** [[www.can.es](http://www.can.es)]

**8. Entienden a Caja Navarra porque les habla en su idioma y en su género, con claridad y transparencia** [Contratos]

**9. Vialogan, es decir, les dicen qué hacen mal y con sus aportaciones cambian para mejorar** [Viálogos]

**10. Integran la diversidad y les reconocen como una entidad que apuesta por el equilibrio, la multiculturalidad o que aspira a ser la preferida por las mujeres** [Plan Cantera Mujer]

**Y ESTO SÓLO ES EL PRINCIPIO. LA [R]EVOLUCIÓN CONTINÚA.**



## Luz entre la neblina

Son la contraparte de la banca cívica. Las decisiones de los clientes traducidas en acciones concretas, de las que se benefician personas de carne y hueso. Como **Orlando Velásquez Calle**, alcalde de Chalaco (Perú), un pequeño distrito de montaña donde, de la mano de la Asociación Properú, uno de los proyectos de ‘Tú eliges: tú decides’ ya es una realidad

Desde el municipio peruano de Chalaco (12.000 habitantes, la mayoría de ellos desperdigados en pequeños caseríos, sin luz eléctrica ni red de alcantarillado) hasta el primer núcleo urbano con un hospital en condiciones, Piura, hay cinco horas de viaje. Desplazarse hasta allí -para dar a luz por ejemplo- es una auténtica odisea, pues las empinadas carreteras (cuando las hay) se abren paso como un cortafuegos entre desfiladeros, neblina y un océano de árboles. Así que las mujeres tienen, tradicionalmente, a sus hijos en casa. En 2003, doce de ellas murieron durante el parto. El año pasado, ninguna: se ha capacitado a parteras, para que puedan hacerlo con unas condiciones sanitarias mínimas.

Es sólo un ejemplo de que algo está cambiando en Chalaco, gracias al Programa Chalaco, un plan que, con el apoyo de instituciones y ONG como la Asociación ProPerú (que actualmente tiene otro proyecto en ‘Tú eliges: tú decides’: “Atención integral a niños discapacitados de Perú en situación de abandono”), está mejorando las condiciones de vida de este distrito de montaña, en las estribaciones de Los Andes.



**Orlando Velásquez** es alcalde de Chalaco; su voz pausada transmite el pulso de la vida en este pueblo peruano.

**Orlando Velásquez Calle** es el alcalde de Chalaco. Estuvo en Pamplona el pasado mes de mayo, invitado por la Asociación Properú. Fue una ocasión inmejorable para poner cara a la contraparte de los proyectos sociales y conocer de primera mano en qué se traducen éstos.

#### Un día en Chalaco

Chalaco se encuentra en la provincia de Maporrón, al norte de Perú, en el límite con Ecuador. Allí el día comienza a las cuatro de la mañana, cuando las familias se levantan para ir a trabajar las “chacras” o campos de cultivo. Lo primero que hacen es desayunar: tamales, tortillas de maíz y el combustible con que afrontar la larga jornada de trabajo: el café, que es allí, además, un medio de vida, sobre todo desde que se ha empezado a comercializar en redes de comercio justo.

Todos los miembros de la familia colaboran en las tareas agrícolas, también los niños, por ejemplo guiando a los toros, que aran la tierra. Lo hacen al volver de la escuela, que a menudo se encuentra lejos de sus casas y carece de luz eléctrica. El Programa Chalaco ha mejorado considerablemente esa situación, instalan-

do paneles solares que proporcionan electricidad o acortando las distancias a través de Internet, lo cual permite tener acceso a bibliotecas virtuales.

Son los más pequeños, pues, unos de los principales beneficiarios de este proyecto. “Un 40% de los niños sufre desnutrición”, explica Orlando Velásquez. “A veces porque la cosecha es

escasa, o los alimentos se preparan en cocinas en malas condiciones”. Para paliar eso, se han impulsado medidas como la instalación de un sistema de cocinas mejoradas, que cocinan más rápido y con menos humo (así se disminuye el riesgo de contraer enfermedades respiratorias o infecciones en los ojos). Estas cocinas, además, contribuyen a la conservación de los árboles, pues requieren menos leña.

#### Bosques de Neblina

“La deforestación, la pérdida de suelo, es otro de nuestros grandes problemas”, apunta el alcalde Chalaco. “Se ha talado indiscriminadamente para sembrar o conseguir leña y eso afecta a nuestro ecosistema, los bosques de neblina” (estos peculiares bosques son piezas clave para asegurar el suministro de agua limpia en muchas zonas, sobre todo durante las estaciones secas, gracias a su capacidad para captar la humedad de las nieblas). “Hemos plantado ya 800.000 árboles y estamos enseñando a los campesinos que no deben cortar árboles sin control y a que cultiven sus chacras de un modo responsable”.

Es otro de los cuatro ejes de este programa (organización local, salud, educación y sostenibilidad medioambiental), un plan integral, en el que colaboran diferentes instituciones y ONG, todas unidas para que en Chalaco pueda abrirse la luz entre la neblina.