

# Éxito Empresarial

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR BANCARIO

Adolfo Córdoba, CEGESTI

Una importante cantidad de bancos internacionales ya capitalizan las oportunidades que ofrece la Responsabilidad Social Empresarial, como resultado de la adopción de estrategias y políticas en el tema, y con una clara visión de lo que pareciera será una de las más importantes tendencias de desarrollo empresarial en el futuro próximo. Algunas instituciones regionales y locales comienzan a despertar a esta realidad, pero el letargo, se podría decir, es aún generalizado. Es quizás importante echar un vistazo a algunas de las actividades emprendidas internacionalmente en el marco de la Responsabilidad Social, para iniciar la reflexión en las propias posibilidades de nuestras instituciones financieras.

La *Responsabilidad Social Empresarial (RSE)* es un enfoque estratégico en el cual se integran criterios ambientales y sociales en la gestión empresarial, junto con los preexistentes y, anteriormente dominantes, criterios económicos. Este enfoque, que permite detectar y aprovechar nuevas oportunidades e identificar y administrar riesgos, se ha venido aplicando con creciente fortaleza en los últimos años, motivado por la propia convicción de empresarios, en algunos casos, y por cada vez más

frecuentes demandas de clientes y mercados más exigentes —ninguna empresa desea encontrarse en las listas de compañías cuyas acciones son consideradas perjudiciales para el medio ambiente, o tener asuntos de derechos humanos pendientes, por mencionar algunos ejemplos—.

Como muchos otros, el sector financiero ha estado alineado a este proceso, y ya son numerosos los bancos que han emprendido exitosamente sus estrategias de RSE. El índice de sostenibilidad Dow Jones, que provee información del desempeño financiero de las compañías líderes en sostenibilidad de cada sector a nivel mundial (este grupo de empresas constituye un 10% de las 2,500 principales firmas en el mundo), incluye en su lista a 27 bancos ubicados en varios puntos del planeta, según información al 30 de noviembre de 2005.

Estas instituciones han avanzado en programas de reducción en el consumo de energía y papel, reciclaje, dotación de condiciones y herramientas adecuadas a sus colaboradores, medidas para lograr un óptimo ambiente de trabajo, entre otras acciones.

Sin embargo, una singularidad del sector financiero radica en el hecho de que sus principales



retos en RSE son externos a la organización, ya que se producen en la relación que mantienen con clientes y usuarios de sus servicios, actuales o potenciales, o en programas y proyectos financiados o secundados por la organización. Es en esta interfase entre la institución financiera y sus grupos de interés externos, que se presentan las principales oportunidades y riesgos ambientales y sociales.

Conscientes de esta particularidad del sector, los bancos que han incursionado en el tema de Responsabilidad Social Empresarial han buscado, con gran ingenio, desarrollar productos, servicios, programas y proyectos ambientales y sociales innovadores, o dictar nuevas políticas y directrices, modificando sus productos y servicios existentes. Algunos ejemplos interesantes son:

- Banco ANZ<sup>1</sup> ha implementado con familias de bajos recursos, un programa de sensibilización y capacitación sobre temas financieros, con los objetivos de que estas establezcan cuentas de ahorro de largo plazo, desarrollen el hábito del ahorro y produzcan un fondo que garantice la educación de sus hijos. Más aún, el Banco ANZ proporciona fondos adicionales a los ahorrados como estímulo para las familias participantes.
- ABN AMRO ha jugado un papel activo en la iniciación y formulación de los *Principios del Ecuador*. Estos principios establecen una serie de normas voluntarias para evaluar los riesgos sociales y ambientales que deben considerarse en el financiamiento de proyectos, de acuerdo con las políticas y estándares establecidos por el Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés). Su rol protagónico en esta iniciativa le mereció la adjudicación de la Medalla de Oro del Premio de Desarrollo Sostenible (2006), otorgada por el prestigioso *World Environment Center*<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> ANZ Corporate Responsibility Report 2005: "When people are inspired..."

<sup>2</sup> Información del sitio web: <http://www.wec.org/>; 2006

- El Grupo Santander, desde el 2004, inició "la renovación tanto de su página web corporativa ([www.gruposantander.com](http://www.gruposantander.com)) como de sus diferentes sitios comerciales, con el fin de asegurar su accesibilidad a personas con discapacidad, ya sea auditiva, visual, motora, tecnológica o de aprendizaje. En el desarrollo de este proyecto, el Grupo Santander colabora con una empresa integrada en más de un 70% por personal discapacitado"<sup>3</sup>.
- El banco británico Lloyds TSB se ha mostrado sensible hacia la diversidad étnica<sup>4</sup>. Después de algunas investigaciones realizadas, se identificó una debilidad del banco en proveer servicios de calidad a las minorías étnicas presentes en algunos sectores de Londres. Más aún, se detectó que estas minorías, que representaban importantes nichos de mercado, no estaban adecuadamente representadas entre su personal. La respuesta gerencial fue la identificación de individuos que hablaran los idiomas de estas minorías dentro de su personal y su movilización hacia localizaciones donde pudieran proveer un adecuado servicio, en función de sus capacidades de comunicación, a la vez que realizaban contrataciones de personal con dominio de los idiomas de las minorías para sus diferentes oficinas regionales. Los resultados de estas iniciativas fueron positivos: se logró mayor consistencia entre el perfil de su personal y la clientela, los empleados representantes de minorías étnicas aumentaron del 18 al 40%, las quejas provenientes de clientes representantes de estos grupos disminuyeron dramáticamente, y las ventas de servicios y productos en estos nichos aumentaron significativamente.
- El banco suizo UBS AG<sup>5</sup>, consciente de que su mayor impacto ambiental se da a través de sus clientes, y con el objetivo de cumplir con su política ambiental, incursionó en el mercado

<sup>3</sup> Santander: Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, 2004.

<sup>4</sup> Ídem.

<sup>5</sup> Información del sitio web: <http://www.ubs.com/>; 2006.

financiero de productos y servicios ambientales. USB inició vendiendo Inversiones Socialmente Responsables (SRI, por sus siglas en inglés). Este nuevo nicho se vio fortalecido en julio del 2005, con el lanzamiento de su nuevo fondo SRI, denominado *UBS (Lux) Responsibility Fund-European Equity*. La decisión de profundizar en este tipo de instrumentos se da como resultado de estudios de mercado en los que se determina que el mercado de SRI crecería moderadamente, y que un 40% de los inversionistas planeaban incrementar sus inversiones en instrumentos SRI en los próximos tres años.

Si bien estas prácticas internacionales son interesantes, solamente dan una idea general de las iniciativas posibles de Responsabilidad Social en empresas del ramo financiero, de acuerdo con los niveles y necesidades de desarrollo específicos de cada región y país. Cabría plantearse ¿cuáles formas adoptaría la RSE en la banca nacional? y ¿qué posición deberá asumir el sector financiero para participar cada vez más activamente en el desarrollo social y económico de nuestro país?

Si bien no pretendo profundizar en este tema en este momento, y más bien busco propiciar la reflexión, es importante recordar que como parte vital de un engranaje mayor, los bancos y otras instituciones financieras juegan un rol vital en el desarrollo económico y sostenible de nuestro país y la región. Estas instituciones son llamadas a promover el desarrollo del conocimiento, la investigación y la educación; a participar en el acceso a nuevas y mejores tecnologías de producción e investigación; a proveer mejores condiciones para los sectores productivos; a desarrollar nuevos emprendimientos y a facilitar su inserción en los mercados locales y mundiales; a fomentar la inversión privada, social y ambientalmente responsable; a contribuir con los encadenamientos productivos; y a optimizar el acceso y uso de recursos financieros por parte de los sectores menos favorecidos, entre otras muchas posibilidades.

El horizonte de alternativas que se nos abre es vasto, mas debemos también reflexionar en cómo podemos materializarlas.

### Links relacionados con el tema

<http://www.asyousow.org/csr/>

<http://www.eiro.eurofound.eu.int/2004/08/inbrief/it0408104n.html>

[http://www.kpmg.com/Rut2000\\_prod/Documents/9/Survey2005.pdf](http://www.kpmg.com/Rut2000_prod/Documents/9/Survey2005.pdf)

<http://eprints.vu.edu.au/archive/00000184/>

<http://www.csrwire.com/directory/companies.mpl>

<http://www.globeinvestor.com/servlet/ArticleNews/story/GAM/20050225/RO3PG65>

[http://a248.e.akamai.net/7/248/3622/b46891e509afe8/www.img.ghq.hsbc.com/public/groupsite/assets/about/csr/hsbc\\_csr\\_report\\_2004\\_business\\_description.pdf](http://a248.e.akamai.net/7/248/3622/b46891e509afe8/www.img.ghq.hsbc.com/public/groupsite/assets/about/csr/hsbc_csr_report_2004_business_description.pdf)

[http://www.thebanker.com/news/fullstory.php/aid/1940/Corporate\\_Social\\_Responsibility.html](http://www.thebanker.com/news/fullstory.php/aid/1940/Corporate_Social_Responsibility.html)

[http://www.rare-eu.net/fileadmin/user\\_upload/documents/RARE\\_Abstract.pdf](http://www.rare-eu.net/fileadmin/user_upload/documents/RARE_Abstract.pdf)

<http://www.bba.org.uk/bba/jsp/polopoly.jsp?d=123&a=728>

<http://www.jussemper.org/corporatesocialr.html>

---

## Éxito Empresarial

es una publicación periódica de CEGESTI.

Si desea conocer más acerca de cómo mejorar la competitividad de su empresa, accese los artículos de publicaciones anteriores en nuestro sitio web: [www.cegesti.org](http://www.cegesti.org)