

COMO REVELAN LA INFORMACION NO VOLUNTARIA LAS ENTIDADES BANCARIAS PARA HACERLAS MAS SOSTENIBLES.

María Gabriela Grippo y Marianela Mazzoni.

Cita:

María Gabriela Grippo y Marianela Mazzoni (2021). *COMO REVELAN LA INFORMACION NO VOLUNTARIA LAS ENTIDADES BANCARIAS PARA HACERLAS MAS SOSTENIBLES*. X Congreso de Administración del Centro de la República. VI Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. VII Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República. Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales | Escuela de Ciencias Económicas | Secretaría de Internacionalización UNVM, Villa María.

Dirección estable:

<https://www.aacademica.org/xcongresodeadministraciondelcentrodelarepublica/84>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/enkY/gUf>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite:
<https://www.aacademica.org>.

COMO REVELAN LA INFORMACION NO VOLUNTARIA LAS ENTIDADES
BANCARIAS PARA HACERLAS MAS SOSTENIBLES

EJE TEMÁTICO: Organizaciones sustentables. Su gestión ante los nuevos escenarios.

Grippo, Gabriela- U.N.R.C.- 5800 – Río Cuarto – mgrippo@fce.unrc.edu.ar
Mazzoni, Marianela - U.N.R.C.- 5800 – Río Cuarto – mmazzoni@fce.unrc.edu.ar

Palabras claves: Sostenibilidad – Responsabilidad Social Corporativa – Entidades Bancarias

Introducción

Debido a que se trata de un concepto amplio, en 2010 se consensuó una norma ISO no certificable y de uso voluntario, que ofrece una visión internacionalmente aceptada sobre Responsabilidad Social Empresaria (RSE): la ISO26000. Dicha norma establece que la RSE es “la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones” (María Laura Leguizamón, Consultora en comunicación y responsabilidad social empresaria. Instructora de Empretec Argentina. Directora de Estudio de Comunicación).

La sostenibilidad refiere hoy a un todo indisoluble de aspectos ambientales y sociales, ninguno de los cuales puede comprenderse o abordarse de manera aislada sin merma conceptual. Cada vez más, la sostenibilidad conduce a calificar no sólo el estado de la naturaleza y las formas en que nos vinculamos con ella. La sostenibilidad comienza a ser una filosofía con la cual buscamos dar sentido a la existencia personal y a la vida de relación, incluyendo la evaluación de las instituciones que hemos creado, la dinámica económica y hasta los modos de producir bienes culturales. De allí que debamos aceptar que la humanidad enfrenta en el presente una crisis de sostenibilidad única y compleja cuyo carácter es socio ambiental. (Oliva, 2018)

La sostenibilidad es muy importante en el Sector Bancario, ya que los bancos juegan un papel activo en el desarrollo económico y social de los países, teniendo la capacidad de seleccionar proyectos de inversión y consumo, gestionar riesgos y decidir quién accede al capital y que actividades se financian. De la Cuesta (2006) señala que la función económica de los bancos no sólo es ser intermediario de flujos gestionando adecuadamente riesgos financieros, sino que, trata de evaluar riesgos éticos, sociales y medioambientales y ofrecer productos y servicios que contribuyan a un desarrollo más humano del planeta.

La sostenibilidad está cambiando la manera de dirigir las entidades bancarias, modificando su forma de hacer negocios. En el nuevo escenario que se presenta, estas entidades deben contribuir al desarrollo sostenible, la seguridad, la salud y el bienestar social, respetando las normativas locales e internacionales; teniendo en cuenta los intereses y las expectativas de los grupos de interés, manteniendo un comportamiento ético e íntegro, así como la transparencia en su gestión.

Las preguntas que guiarán esta investigación son: ¿qué tipo de información sobre RSE revelan las entidades bancarias de Argentina a través de los Estados Financieros e Informes o Memorias de Sostenibilidad en el año 2020?, ¿qué tipo de acciones llevan a cabo en el año 2020-2021 en las dimensiones sociales, económicas y ambientales? y sus respuestas motivan la realización del presente estudio. El objetivo que guiará la ponencia es: Analizar las actuaciones de las entidades bancarias argentinas en el marco de los comportamientos socialmente responsables que permitan evidenciar el impacto que las mismas provocan y evaluar el tipo de RSE que practican.

Impacto financiero de la estrategia de sostenibilidad

Actualmente, la necesidad de prácticas sostenibles, la labor dentro del marco de un ecosistema saludable y una sociedad justa son fundamentales en el desarrollo de la actividad de las empresas.

La capacidad para desarrollar una gestión sostenible es fundamental en la generación de ventajas organizativas más amplias que permitan la obtención de ganancias extraordinarias. Las empresas que fundan su estrategia competitiva en la concientización y la protección de la sociedad y de la naturaleza, poseen un beneficio empresarial importante. Todo ello repercute sobre el desempeño financiero y la creación de procesos de valor para los accionistas.

Cada vez son más los informes no financieros por parte de las organizaciones, lo cual es la respuesta a una demanda de la sociedad civil que ve una falta de control y regulación global de las empresas. Es necesaria la medición de las acciones de sostenibilidad en forma coherente, completa y ordenada, como una forma de mostrar las tareas que se están llevando adelante en la actualidad. Todo ello lleva a una rendición pública de las acciones puestas en funcionamiento que ocasionan un impacto en la economía, la sociedad y el medioambiente, responsabilizarse de los errores cometidos y adoptar las medidas adecuadas para repararlos, mostrar transparencia en las decisiones y la actividad que impactará en la sociedad y el ambiente.

Actuaciones de las Entidades Bancarias Argentinas en el marco de las RSE

En nuestro país, se cuenta con información de diferentes entidades financieras que permiten la realización de este trabajo, actualmente se publican informes sobre su grado de implementación de las RSE, detallando cuáles son los ámbitos en que actúan.

Se ha optado por analizar los programas de actuación más relevantes de las entidades bancarias dentro del marco de la RSE en base a los contenidos de las Memorias de Sostenibilidad, que las entidades elaboran.

De la información publicada se tomó una muestra de entidades públicas y privadas,

- Banco Santander
- Banco Francés
- Banco Nación
- Banco Córdoba

En términos generales, algunos de los aspectos más relevantes y que con mayor frecuencia se reflejan en las Memorias analizadas se detallan a continuación:

- 1 – Cuidado del medioambiente
- 2 – Educación bajo criterios sociales y medioambientales
- 3 – Inclusión financiera
- 4 – Inserción laboral / Política laboral



“Ser parte de la solución, tanto para las personas como para las empresas”

De acuerdo a lo expresado en el Informe Consolidado de Actividades y Banca Responsable 2020, se puede detectar que el Banco Santander impulsa el crecimiento inclusivo y sostenible en todo el país, actualmente tiene presencia en veintidós provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Su visión es ser la mejor plataforma digital y abierta de servicios financieros, actuando con responsabilidad y ganándose la confianza de sus empleados, sus clientes, accionistas y de la sociedad en general. Cuenta con nuevas plataformas: Getnet, Openbank, Consumer.



Fuente: Informe Consolidado de Actividades y Banca Responsable 2020, Banco Santander.

Se potenció la App, generando un onboarding 100% digital de cuentas y paquetes, lanzando nuevos productos como Echeq y Comex, logrando que 89% de los clientes sean digitales y el 73% de las ventas sean online.

Durante el 2020, dos de cada tres colaboradores trabajaron de manera remota. Se obtuvo el Top en el ranking GPTW (Great Place To Work). Top 3 entre Los Mejores Lugares para Trabajar en Argentina. Top 3 en el Ranking de Servicios Financieros. Top 5 entre los mejores Lugares para Trabajar para Mujeres avanzando con la estrategia de diversidad.

Compromiso con la comunidad: se involucra con ella a través de diversas iniciativas y alianzas con reconocidas organizaciones y fundaciones, haciendo foco en los siguientes ejes:

- La Educación como una herramienta de empoderamiento (Programas relacionados con la Educación Superior, E-Commerce, Fomento a la Lectura, se creó Academia Salud, en cooperación con Swiss Medical, y Cuenta Blanca, para acompañar al personal de la salud con cursos, capacitaciones y beneficios),

- La Inclusión Financiera que permita integrar a las distintas comunidades a la formalidad y a la economía local (Sucursales de Integración Social para el acceso de sectores no bancarizados, con productos diseñados para la comunidad, incluyendo como empleados a personas del mismo barrio (mapa adjunto de estas nuevas sucursales); Educación Financiera con una Red de Educadores Financieros con conocimientos en finanzas y economía personal; se lanzó MODO - en conjunto con 21 entidades del sistema financiero-, una plataforma sistémica para promover pagos digitales y promover la inclusión financiera),



- 1, Barrio La Juanita - LaFerrere
- 2, Ciudad Santa María - San Miguel
- 3, Castelar Sur
- 4, Don Orión - Almirante Brown
- 5, Barrio 31 - Capital Federal
- 6, Barrio 20 - Lugano
- 7, Barrio Itatí - Quilmes
- 8, Villa Jardín - Lanús

Fuente: Informe Consolidado de Actividades y Banca Responsable 2020, Banco Santander

- Iniciativas para reducir el impacto ambiental (Medición de la Huella de carbono, Eliminación de plásticos de un solo uso, Análisis socio-ambiental de riesgos, Plan de eficiencia energética, Separación de residuos en alianza con cooperativas recicladoras, Protocolo de Finanzas Sostenibles junto con diecisiete bancos del país, Certificación de la Norma ISO 14001) ,
- Renovación del compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 Principios de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medioambiente y Anticorrupción.
- Donación de más de 100 millones de pesos a distintas organizaciones para hacer frente a la situación de la pandemia, otorgamiento de préstamos sociales en línea con los Principios de Bonos Sociales 2020, concediendo más de 70.000 millones de pesos a MiPyMEs para pagos de sueldo y capital de trabajo, y prestadores de salud.



BANCO FRANCÉS

“Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. “El cliente es lo primero, pensamos en grande, somos un sólo equipo”

En la memoria Anual del Reporte Integrado del 2020 del Banco Francés - BBVA, comunica a su público clave –accionistas, inversores, organismos internacionales, colaboradores, clientes, proveedores, sector público, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil y la sociedad en general– el desempeño en materia económica, social y ambiental del año 2020, teniendo en cuenta los temas relevantes y de mayor impacto para el desarrollo sostenible e inclusivo.

El Reporte fue realizado “en conformidad” con los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global (GRI, por sus siglas en inglés Global Reporting Initiative), opción esencial, seleccionados a partir del análisis de materialidad y la priorización de los temas relevantes para el Banco y su contribución a la sostenibilidad. Este documento cumple con tres iniciativas de Naciones Unidas a las cuales el Banco está

comprometido: representa la Comunicación para el Progreso (COP) 2020, donde se responde a los 10 Principios del Pacto Global que BBVA Argentina adhirió a su Red local en 2019; cumple con el requisito de transparencia de los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI); y muestra la contribución de la Entidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relevantes para su gestión.

En el año 2020 se brindaron respuestas frente a la pandemia por COVID-19, se creó un equipo para la gestión de la crisis con una visión global de lo que estaba sucediendo y con capacidad operativa para tomar decisiones con agilidad, cumpliendo con dos objetivos fundamentales y prioritarios para BBVA: en primer lugar, preservar la salud de todos los colaboradores y clientes y, en segundo lugar, asegurar la continuidad de negocio y el servicio.

BBVA puso en marcha en 2020 su plan Respuesta Social al COVID-19, dotado con 35,7 millones de Euros para ayudar a la sociedad en su conjunto. Los fondos se destinaron fundamentalmente a la compra de equipamiento médico para apoyar a los sistemas públicos de salud.

En este marco, BBVA Argentina implementó las siguientes acciones: - reafirmar la importancia de la tecnología en la prestación de los servicios financieros; - apertura de sucursales digitales; - fomento del cliente digital; - créditos a autónomos y monotributistas, - créditos para PyMES para la adquisición de materiales para el teletrabajo, para capital de trabajo o pago de sueldos; - entrega de sillas ergonómicas a empleados que debieron pasar a un formato de trabajo 100% remoto junto con acciones complementarias de contención y apoyo emocional; se lanzó MODO - en conjunto con 21 entidades del sistema financiero-, una plataforma sistémica para promover pagos digitales y promover la inclusión financiera; aporte para la capacitación de profesionales de la salud en cuidados críticos y organización de las instituciones sanitarias junto a la Fundación Trauma; participación en la campaña “Tu Donación Vale Doble” cuyos fondos fueron destinados a la Cruz Roja; fue el primer banco en entregar tarjetas sustentables realizadas con material reciclable.

En síntesis, es una institución comprometida con la transparencia, la rendición de cuentas y la educación, tiene un contacto permanente con todo su público de interés desde la comunicación de información respecto del negocio, las finanzas y la sostenibilidad. En esta línea, crea contenido con responsabilidad para mantener informados a todos los grupos de interés.



BANCO NACIÓN (BNA)

“Atender a las exigencias del presente y al desarrollo económico del porvenir “

El Banco de la Nación Argentina (BNA) fue elegido como entidad bancaria emisora de memorias de sustentabilidad, en razón de ser aquella institución con mayor presencia en cantidad de sucursales y diversidad geográfica en la localización de las mismas a lo largo del territorio nacional.

En relación al Reporte de Sustentabilidad objeto de análisis, el mismo refiere al año calendario 2019, cuya publicación data del mes de Noviembre de 2020 (último reporte publicado por esta entidad a la fecha).

Respecto a los lineamientos aplicados, este Informe fue elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI y los 10 principios del Pacto Global, siendo el cuarto Reporte emitido por la entidad financiera, lo cual evidencia el compromiso asumido por la misma en la exteriorización de el impacto económico, social y ambiental de la gestión llevada adelante.

Como hechos sobresalientes para el año 2019 podemos encontrar la conformación del Comité de Sustentabilidad e Inclusión, encargado de asistir al directorio respecto a la Estrategia de Sustentabilidad del Banco, y la aprobación de la Política de Sustentabilidad del BNA, centrada en 6 (seis) Pilares Estratégicos trazables a toda la Institución, a saber: Integridad, Inclusión Financiera, Cadena de Valor, Gestión Ambiental, Desarrollo Regional y Finanzas Sustentables.

La adopción de medidas específicas y la valoración de su impacto puede verse estructurada en el Reporte de Sustentabilidad, a través de los distintos capítulos que lo conforman, donde podemos encontrar específicamente abordados la vinculación del BNA con sus clientes, con la comunidad, los proveedores y el ambiente, así como

también la consideración hacia el capital humano capital humano, la estructura de gobierno adoptada por la entidad y la revelación de información relevante de la misma.

Durante el año 2020 podemos encontrar diversas publicaciones de acciones específicas al amparo de la política de sustentabilidad adoptada por la institución, entre las cuales podemos citar a la titulada “RSE: Oportunidad y desafío para las Pymes”, a través de la cual se intenta la adopción de medidas y acciones socialmente responsables por las mayores generadoras de empleo con las que cuenta nuestro país.

Algunas acciones adoptadas en el 2020, en consonancia con la realidad: - La billetera virtual BNA+ que constituye una herramienta de inclusión financiera territorial, que llegará a todos los rincones de la Argentina, muestra que es posible compatibilizar la función social con la modernización y la productividad; - La línea de crédito “Tasa Cero Cultura” a 24 meses de plazo; - Beneficiarios de programas sociales podrán utilizar sus cajas de ahorro como “cuentas sueldo”.



BANCO CÓRDOBA

“Contribuir al desarrollo económico y social de la provincia”

El Banco de la Provincia de Córdoba representa a la banca pública provincial con presencia a lo largo de todo el territorio cordobés y gran cercanía con la comunidad.

El documento analizado corresponde al Reporte Integrado y Memoria, también referido al año calendario 2019 (último reporte publicado por esta entidad a la fecha).

El mismo constituye el sexto informe de Responsabilidad Social Empresaria publicado por la entidad financiera y el tercero elaborado de acuerdo al Marco Internacional proporcionado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC). El mismo fue elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (102-54).

El informe presenta un pormenorizado análisis de la situación macroeconómica, que pone en contexto las acciones emprendidas durante el período y facilita la evaluación del impacto de las mismas.

La estructura del informe comprende, luego de la puesta en contexto del mismo, de un análisis de la estructura de la institución, su política de personal, su vinculación con los clientes y la comunidad, así como anexos con detalle analítico de la metodología aplicada en el cumplimiento de los objetivos de Desarrollo sustentable oportunamente planteados.

Respecto al año 2020, también encontramos la publicación de acciones concretas efectuadas al amparo de las políticas de desarrollo sustentable, donde las más sobresalientes son la adaptación a la virtualidad que exigió el contexto de pandemia vivido, el apoyo crediticio ofrecido a la comunidad para sobrellevar esta coyuntura y la incorporación de nuevos usuarios al sistema financiero. Acciones concretas del 2020: - Bancón ocupó un rol fundamental en 2020 para llevar adelante operaciones online, las 24 horas del día, todos los días; - Incluyó recientemente entre sus funcionalidades a la nueva billetera digital “Modo”, para enviar y pedir dinero desde el celular sin CBU ni ALIAS, y sumará próximamente la posibilidad del pago con QR; - Ayudó a financiar empresas con las Líneas de apoyo para la emergencia sanitaria; - Se establecieron protocolos sanitarios para el cuidado de clientes y de empleados, se reorganizó la modalidad de atención al público, se reforzó el parque de cajeros automáticos, se otorgaron líneas crediticias especiales y se ampliaron los beneficios con Cordobesa.

Tanto el Banco de la Nación Argentina como el Banco Córdoba, desarrollan múltiples acciones vinculadas con el capital humano del cual se nutren para el desarrollo de sus actividades económicas. Se evidencia una permanente y creciente búsqueda del bienestar y crecimiento de las personas que se desempeñan en dichas instituciones.

Asimismo, podemos observar un compromiso con la comunidad en la cual se encuentran insertas, con múltiples perspectivas de objetivos y acciones.

Los reportes de sostenibilidad son, sin duda alguna, la herramienta idónea para estructurar los objetivos y acciones que con este fin son llevadas adelante, y así poder ofrecer a los usuarios de dicha información elementos de juicio concretos y valorables.

Consideraciones Finales

El mercado financiero argentino actual, en consonancia con la realidad que transitamos, presenta las siguientes características que dieron marco a las acciones llevadas a cabo por estas entidades, las cuales están expuestas detalladamente en sus respectivos Informes de Sostenibilidad publicados:

- Un cambio en las necesidades y expectativas de los clientes, que demandan servicios de mayor valor añadido, que les permitan alcanzar sus objetivos, pero que resulten accesibles a la hora de operar (modelo sencillo, transparente e inmediato).
- La Educación como una herramienta de empoderamiento y crecimiento en el mundo de los negocios.
- La importancia de la Tecnología en la prestación de los servicios financieros, lo cual les signifique el acceso a los servicios brindados por estas entidades.
- La Inclusión Financiera que permita integrar a las distintas comunidades a la formalidad y a la economía local.
- Iniciativas llevadas adelante por las instituciones bancarias para reducir el impacto ambiental.
- Donación de dinero a distintas organizaciones para hacer frente a la situación de pandemia.
- Lanzamiento de la plataforma MODO - en conjunto con 21 entidades del sistema financiero-, una plataforma sistémica para promover pagos digitales y la inclusión financiera.
- En general, se establecieron protocolos sanitarios para el cuidado de empleados y de clientes, reorganizando la modalidad de atención al público y reforzando el parque de cajeros automáticos.

De la investigación realizada surge que las entidades financieras analizadas en el año 2020 trabajan en la gestión de RSE, desarrollando políticas específicas en materia de sostenibilidad manifestadas en sus correspondientes reportes, adecuados a los parámetros de la GRI, además, las entidades financieras demuestran un mayor

compromiso con la comunidad a través de distintas iniciativas que implementan en alianza con reconocidas organizaciones y asociaciones, enfocado principalmente en cuatro ejes: educación, inserción laboral, inclusión financiera y cuidado del medioambiente.

Además, predomina la dimensión ambiental y social al presentar la información, es decir pone de manifiesto el impacto de la actividad de las entidades bancarias en el entorno y en los sistemas sociales en los que se insertan.

A pesar que los recursos son limitados, y que día a día sorprende la realidad mundialmente conocida, ello no impide que las entidades bancarias lleven adelante planes, programas y acciones desafiantes. El objetivo de sostenibilidad debe seguir estando en cada una de las áreas del banco para lograr los objetivos generales, lo cual significará la optimización de recursos económicos, materiales y humanos. Así como también se trata de motivar a que el mundo empresarial (el eje económico) se relacione con los ejes sociales y medioambientales, lo cual implique un compromiso real de la comunidad y su entorno.

Es importante contar con un Sector Bancario responsable que forme parte integral de la sociedad de estos años, porque sirve y contribuye a un desarrollo económico y social sostenible y equitativo, protegiendo nuestro entorno natural. Asumir un papel de liderazgo y utilizar sus productos, servicios y relaciones para respaldar y acelerar los cambios fundamentales en nuestras economías y estilos de vida necesarios para lograr una prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

El análisis de las Memorias de Sostenibilidad muestra, desde un punto de vista descriptivo y cualitativo, que en las entidades bancarias estudiadas los aspectos más significativos se refieren al Cuidado del Medioambiente, Educación bajo criterios sociales y medioambientales, Inclusión Financiera e Inserción Laboral - Política laboral.

Referencias Bibliográficas

De la Cuesta, M. (2006). Responsabilidad social en el sector bancario: su contribución a un desarrollo más sostenible. Papeles de Economía Española, 108, 179-190.

Oliva, Carolina (2018). Gestión de la sostenibilidad.

Memorias de Sostenibilidad año 2020 de Banco Santander Río - consultado en agosto de 2021.

Memorias de Sostenibilidad año 2020 de Banco Francés - consultado en agosto de 2021.

Memorias de Sostenibilidad año 2019 de Banco Nación - consultado en agosto de 2021.

Memorias de Sostenibilidad año 2019 de Banco Córdoba - consultado en agosto de 2021.

<https://www.santander.com.ar/banco/online/acerca-de-nosotros/compromisosantander/informe-de-banca-responsable>

<https://www.santander.com.ar/banco/online/acerca-de-nosotros/compromisosantander/informe-consolidado-de-actividades-y-banca-responsable-2020>

<https://bancaresponsable.bbva.com.ar/reporte-integrado-bbva-2020/descargas/memoria-anual-reporte-integrado-2020.pdf>

<https://www.bna.com.ar/Downloads/ReporteDeSustentabilidadBNA2019.pdf>

<https://www.bna.com.ar/Empresas/NewsletterDetalleVersion2?anio=7&nro=25&seccion=P%C3%ADdoras%20del%20conocimiento>

<https://www.bna.com.ar/Institucional/Prensa/HistoricoPrensa/2020/8>

https://www.bancor.com.ar/718_APP/media/7348/reporte-bancor_web-baja-pag-doble.pdf

https://www.bancor.com.ar/718_APP/institucional/prensa/balance-2020/