

XII Congreso de Administración del Centro de la República. VIII Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. IX Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República. IAPCS - Universidad Nacional de Villa María, Villa María, 2023.

EL DESARROLLO SOSTENIBLE: PAPEL FUNDAMENTAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.

María Gabriela Grippo y Marianela Mazzoni.

Cita:

María Gabriela Grippo y Marianela Mazzoni (2023). *EL DESARROLLO SOSTENIBLE: PAPEL FUNDAMENTAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS. XII Congreso de Administración del Centro de la República. VIII Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. IX Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República. IAPCS - Universidad Nacional de Villa María, Villa María.*

Dirección estable:

<https://www.aacademica.org/xii.congreso.de.administracion.del.centro.de.la.republica.viii.congreso.de.ciencias.economicas.del/69>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eruA/Wc1>



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>.

EL DESARROLLO SOSTENIBLE: PAPEL FUNDAMENTAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

EJE TEMÁTICO: Responsabilidad Social.

Grippe, María Gabriela- U.N.R.C.- 5800 – Río Cuarto – mgrippe@fce.unrc.edu.ar

La sostenibilidad es algo que compete a toda la sociedad en su conjunto y el papel de las entidades bancarias en este sentido es indiscutible, tanto en materia de financiación como de inversión. Tienen dentro de su función el gestionar el crédito de diferentes actividades económicas, son intermediarios de dinero que negocian adecuadamente riesgos financieros, evalúan riesgos éticos, sociales y ambientales, contribuyendo en síntesis al mejor desarrollo del ser humano en el planeta.

En este escenario, quienes dirigen las entidades bancarias han modificado la forma de hacer negocios en los últimos años. Estas organizaciones 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 Responsabilidad Social Corporativa revelan las entidades bancarias de Argentina a través de los Estados Financieros e Informes o Memorias de Sostenibilidad en el año 2022?, ¿qué tipo de acciones llevan a cabo en el año 2022-2023 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 RSC que practican.

Palabras claves

Sostenibilidad – Responsabilidad Social Corporativa – Entidades Bancarias

Actualmente las instituciones-financieras-están-apostando-por-la sostenibilidad

La actividad de las instituciones financieras marcan una diferencia real en la vida de las personas y también en el medio ambiente, que su actuar sea más sostenible requiere de un rediseño en sus modelos de negocio.

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 estas empresas.

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. Hoy, 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. 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.

El florecimiento de la economía verde está creando una gran cantidad de oportunidades de inversión y préstamos. Los inversores institucionales y los clientes de banca minorista exigen cada vez más que las instituciones financieras respeten las normas medioambientales. Y, quizás lo más importante, un número creciente de instituciones financieras se han dado cuenta de que financiar los combustibles fósiles y otros proyectos que dañan el medio ambiente es contraproducente a largo plazo.

La transformación sostenible necesita al sector financiero

En términos generales,

-El desarrollo de nuevas tecnologías es fundamental para la transición ecológica.

-Contar con datos homogéneos y estandarizados es clave para seguir avanzando.

Expertos de la sostenibilidad en el sector financiero abordaron el papel que juegan las entidades bancarias en la transformación ecológica que vive el mundo en la actualidad, las diferentes **oportunidades que ofrece la tecnología para seguir avanzando y la necesidad de trabajar conjuntamente**, tanto los reguladores como el sector público y privado

Los bancos son fundamentales para canalizar la financiación de proyectos y para la investigación en tecnología que permita **el avance y la transformación hacia una economía sostenible**. Los bancos juegan un papel relevante en el impulso hacia una economía sostenible.

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

En Argentina, las entidades financieras cuentan con información publicada que permite la realización de este trabajo, ya que 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



“Equipo comprometido, lealtad con los clientes, Resultados para sus accionistas, apoyo a las comunidades”

De acuerdo a lo expresado en el Informe de Gestión Consolidado 2022, el Banco Santander sigue con un Modelo de Negocio y Estrategia: “Un **equipo** comprometido y con talento que genera la lealtad de los **clientes**, lo que conduce a sólidos resultados financieros para sus **accionistas**, ofreciendo apoyo a todas las **comunidades**, lo cual motiva al equipo a seguir trabajando”.

Este modelo ha aumentado el número de clientes a través de los últimos ocho años, especialmente en 2022, creciendo de manera sostenida las regiones y los negocios. Su objetivo es continuar mejorando la oferta digital, con nuevas formas de gestionar sus finanzas, ofreciendo un mejor servicio a los clientes. El banco cuenta con una muy buena posición en mercados europeos.

Así como también continúa con su Compromiso ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo), es decir generar valor para los accionistas con crecimiento rentable de manera responsable.

Construimos un Banco más responsable, integrando criterios ASG



Fuente: Informe de Gestión Consolidado 2022, Banco Santander.

Principales iniciativas y logros que continúan en el banco:

- Igualdad de género/Igualdad salarial: Programas de desarrollo para mujeres; Mujeres en puestos directivos; Igualdad de oportunidades Hombres-Mujeres; Políticas globales que eliminen las inequidades por diversidad de género.
- Diversidad cultural: a tener en cuenta al tomar decisiones y negocios; representación negra en equipos de liderazgo; charlas sobre injusticia racial y social.
- Redes de empleados y aliados del LGBT+; charlas sobre estos temas.
- Contratación de empleados con discapacidad; becas formativas para mejorar el acceso a la educación de estudiantes con discapacidad; campañas de sensibilización y concientización. Diversidad, equidad e inclusión.
- Salud y bienestar de los empleados: continúa el Director Global de salud y bienestar y una Política Global de Salud y Bienestar.
- Programas e Iniciativas sociales de Voluntariado corporativo.
- Aprendizaje permanente de los profesionales. Transformación cultural de los equipos comerciales. Capacitación en Gestión de posventa.

- Evaluación de desempeño y retribución de los empleados: combina programas fijos y variables basados en los logros de los empleados.
- Trabajo híbrido, combinando presencial/virtual.
- Mejora en la plataforma digital y en los servicios financieros brindados.
- Compras responsables a los diferentes proveedores.
- Prácticas responsables con los clientes: ofrecer el mejor servicio y experiencia a los clientes. Mejoras en la conectividad, ofreciendo a los clientes productos y servicios financieros de manera Sencilla, Personal y Justa.
- Política de protección al consumidor.
- Crecimiento inclusivo y sostenible: apoyo a la transición a una economía verde (economía baja en carbono), inclusión y empoderamiento financiero (ayudar a las personas a prosperar y disfrutar de los beneficios del crecimiento económico), inversión sostenible (criterio ASG), apoyo a la Educación Superior (progreso de la sociedad; becas, prácticas y programas de emprendimiento) y otras iniciativas locales (compromiso con la educación infantil, apoyo al bienestar social de las personas, difusión del arte, la cultura y el conocimiento).



BBVA

“Poner al alcance de todos, las oportunidades de esta nueva era”

El Reporte Integrado 2022 da a conocer el desempeño económico, social y ambiental de BBVA en Argentina. En el documento se informan las acciones, programas y resultados financieros y no financieros, destacando los aspectos más relevantes y de mayor impacto para el desarrollo sostenible e inclusivo.

BBVA desarrolló un muy buen desempeño económico y financiero en nuestro país, durante del año 2023 y continúa desarrollando un papel activo en el proceso de transformación digital demandado por nuestros clientes, con renovación de las sucursales digitales y uso de canales digitales.

El Informe presentado por el BBVA continúa utilizando los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), opción esencial; requisito de transparencia de los Principios de Banca Responsable (PBR); y la contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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.



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

El BNA es una entidad bancaria que tiene presencia en todo el país. Actualmente cuenta con las siguientes adhesiones, Red Pacto Mundial Argentina y del Instituto Argentino de Responsabilidad Empresaria y Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Industria Bancaria Argentina, como consecuencia del cual cada vez más empresas guían sus modelos de negocios a través de objetivos de triple impacto, procurando no sólo ser rentables, sino también generar impacto social y cuidar el ambiente, garantizando la sostenibilidad en el largo plazo.

El Reporte de Sustentabilidad 2022 se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI, los 10 principios del Pacto Global y utiliza la ISO 26000 como documento de referencia. Asimismo, ha sido enviado a GRI para el Content Index Service, con el objeto de mejorar la precisión y la facilidad de uso del Índice de Contenidos GRI. GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido corresponden con las secciones indicadas del reporte, evidenciado el claro compromiso de la entidad bancaria con la correcta exteriorización del impacto económico, social y ambiental de la gestión llevada adelante.

En el año 2022, siguen los tiempos de re-estructurarse por completo los procesos que hacen posible el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Siguen los lineamientos de Desarrollo Sostenible, que se exteriorizan en los Reportes presentados:

- Integridad: Gerencia de Género, Diversidad y DD. HH.
- Inclusión Financiera: Billetera Virtual BNA+, Educación financiera en TV Pública y Tutoriales sobre uso de productos financieros BNA.
- Desarrollo Regional: Líneas de crédito especiales.

- Cadena de Valor: Cambios en Modalidad de Compras y Contrataciones. Contrataciones a empresas nacionales.
- Finanzas Sustentables: Diseño y aprobación de Marco ODS y Capacitaciones en Análisis de Riesgo Socio Ambiental y Bonos Verdes.
- Gestión Ambiental: Medición de Huella de Carbono y Digitalización de resúmenes.

En el Reporte de Sustentabilidad se aborda la vinculación del BNA con sus clientes, con la comunidad, los proveedores y el ambiente, así como también la consideración hacia el capital humano, la estructura de gobierno adoptada por la entidad y la revelación de información relevante de la misma.

Durante el año 2023 se acentúan las acciones de vinculación con las Pymes argentinas, siempre al amparo de la política de sustentabilidad adoptada por la institución, 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. Son acciones relevantes la existencia de líneas crediticias especialmente destinadas a este sector, la implementación del E-Cheq, con su correspondiente impacto ambiental y la permanente capacitación en este sentido.



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 con una gran cercanía con la comunidad.

Para la realización de este trabajo se consultó el Reporte Integrado y Memoria, año calendario 2022, confeccionado acorde con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, conforme los Estándares GRI.

En el informe se detalla un análisis de la situación macroeconómica y las acciones llevadas adelante en el período, mostrando una evaluación del impacto de las mismas: 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.

Dentro del informe se define la Visión, Misión y Valores que identifican a la institución, de los cuales se plantea una estrategia para el período 2021-2024 basada en los siguientes objetivos:

- Propuesta Valor Individuos: captar, retener y fidelizar a los clientes individuales, incrementar los productos por clientes y los saldos transaccionales.
- Propuesta Valor Empresas: captar, retener y fidelizar a los clientes empresa, incrementar los productos por empresas y los saldos transaccionales
- Propuesta Sector Público: retener y fidelizar al cliente sector público, aumentar productos por ente y saldos transaccionales.
- Gestión Data Driven: toda decisión estratégica debe estar basada en datos oportunos y precisos.
- Todos los productos y servicios son digitales.
- Medios de pago: incentivar el uso cotidiano e intensivo de todos nuestros medios de pago.
- Experiencia del cliente: mejorar la atención 7x24 a través de todos los canales, desarrollando una experiencia que cumpla métricas de calidad de servicio,
- Compromiso con la región y los cordobeses: promover acciones por grupos de interés, para contribuir de manera activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental de la región.
- Superación permanente: evolucionar en los procesos, la tecnología y las capacidades de nuestros recursos humanos al servicio del negocio y de los cordobeses.

Dentro de las acciones más destacadas del año 2023 se encuentra la continuidad en las políticas de fomento a las gestiones digitales y el otorgamiento de líneas crediticias destinadas a actividades sustentables bajo condiciones preferenciales.

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.

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

Actualmente el Mercado Financiero Argentino, presenta las siguientes características que fueron plasmadas en el accionar narrados en Informes de Sostenibilidad publicados:

- Las necesidades de los clientes se han modificado y ello significa nuevos servicios o de mayor valor, que les permitan satisfacer sus objetivos, pero a la vez accesibles. Es decir servicios de operación sencilla, transparente e inmediata.
- Asumir como una herramienta de empoderamiento y crecimiento en el mundo de los negocios, a la Educación
- Reconocer el valor fundamental que debe asumir la Tecnología en la prestación de los servicios financieros, incentivando el uso de plataformas digitales.
- Instalación de más cajeros automáticos, así como también la reorganización de la modalidad de atención al público.
- La Inclusión Financiera que permita integrar a las distintas comunidades a la formalidad y a la economía local.
- Se Compromiso de las entidades financieras con el medio ambiente.

De la investigación realizada surge que las entidades financieras analizadas en el año 2022 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, en el análisis realizado es relevante la dimensión ambiental y social a la hora de presentar la información, ello da cuenta el impacto de la actividad financiera en el medio ambiente y en la sociedad en general en que están insertas.

A pesar que los recursos son limitados, y que día a día sorprende la realidad mundialmente conocida, ello no impide que estas entidades realicen planes, programas y acciones desafiantes. El

objetivo de sostenibilidad debe seguir estando en cada una de las áreas de la organización 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

<https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-financiero-anual/2021/ifa-2021-informe-financiero-anual-consolidado-es.pdf>

<https://www.bbva.com/es/ar/sostenibilidad/bbva-presenta-el-reporte-integrado-2021-en-argentina/>

<https://www.bna.com.ar/Institucional/ResponsabilidadSocial>

https://www.bna.com.ar/Downloads/ReporteDeSustentabilidad_BNA2020.pdf

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

<https://www.bna.com.ar/Downloads/DigitalTodoPyme-Mayo2022.pdf>

<https://www.bancor.com.ar/institucional/gestion-sustentable>

<https://www.bancor.com.ar/downloads/institucional/GRIBancor2021.pdf>

<https://www.bancor.com.ar/empresas/prestamos/lineas-especiales/parques-industriales/galpones-sustentables>