

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR BANCARIO: UNA PROPUESTA DE INDICADORES PARA MEDIR SU CONTRIBUCIÓN SOCIAL

Marta de la Cuesta González (*)

1. INTRODUCCIÓN

El concepto de la responsabilidad social corporativa (RSC) está intrínsecamente ligado al concepto de desarrollo sostenible y a la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales de las operaciones de las empresas, de forma que se asegure la rentabilidad no sólo para sus accionistas sino también para las restantes partes interesadas a las que su actividad afecta. Cada vez más las empresas perciben que su responsabilidad social no está limitada a las acciones sociales desarrolladas por la organización en la comunidad sino que implica una orientación estratégica y operativa que considera los intereses y las expectativas de sus diversos grupos de interés o *stakeholders* (clientes, accionistas, empleados, proveedores, administraciones públicas, generaciones futuras y sociedad en general).

Una herramienta de inestimable utilidad para la medición de las prácticas de responsabilidad social, su incorporación a la gestión empresarial y su mejora continua es la que constituye el análisis de los indicadores de la actuación social. Este artículo trata de aportar una serie de indicadores, para el caso de una entidad bancaria, que le permitan medir y evaluar su impacto social y el de sus diferentes negocios y productos. El conocimiento de las prácticas de responsabilidad social, que los indicadores proporciona, contribuye a que la entidad perciba la RSC como una inversión con un impacto positivo sobre su desempeño, su reputación y, en definitiva, su sostenibilidad y creación de valor a largo plazo.

2. INDICADORES ESPECÍFICOS DE LA CONTRIBUCIÓN SOCIAL DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

La integración del concepto de la responsabilidad social en el sector bancario ha tomado dos direcciones dominantes:

— Por un lado, la búsqueda de la responsabilidad ambiental y social en la gestión interna del banco poniendo en marcha iniciativas ambientales (tales como programas o mejoras de reciclaje en rendimiento energético) e iniciativas socialmente responsables (tales como el patrocinio de actividades culturales educativas y asistenciales, las prácticas en la mejora de los recursos humanos, las donaciones caritativas, etcétera);

— Por otro, la integración de la RSC en el propio negocio de intermediación bancaria y de inversión en los mercados financieros, incorporando consideraciones ambientales y sociales en el diseño de productos, la política de crédito e inversión y, en definitiva, en la estrategia del negocio y en la asunción de riesgos. En esta línea se encuentran tanto productos de ahorro como los fondos de inversión socialmente responsable o los depósitos éticos, y los productos de crédito o inversión que tienen en cuenta el impacto social y medioambiental de la actividad a financiar canalizando más ahorro hacia proyectos responsables y tecnologías innovadoras.

Las entidades bancarias empiezan a ser conscientes de que una mala gestión de los riesgos medioambientales y sociales de sus clientes representan una amenaza para su negocio de prestamista. Por ello, para disminuir su exposición a estos riesgos han comenzado a prestar más atención al funcionamiento ambiental y social de sus clientes y a desarrollar mecanismos para protegerse contra pérdidas potenciales. Esta política puede traducirse en precios más caros por préstamos socialmente más arriesgados o la no financiación de proyectos o clientes excesivamente costosos desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Para poder evaluar si un banco es socialmente responsable es necesario definir una serie de indicadores que nos permitan comparar su gestión interna y el impacto de su actividad con los están-

dares aconsejados y con la media del sector, en cada una de las áreas y dimensiones que implica este concepto integrador de la RSC.

Estos indicadores se conciben para cuantificar el impacto económico, social y medioambiental de las actuaciones de la empresa sobre sus grupos de interés en su actividad local, nacional o global. Tratan de medir cómo el estatus económico de estos grupos cambia como consecuencia de las actividades de la organización.

Bajo el concepto integrador de RSC, la dimensión social incluye no sólo las actividades filantrópicas de la empresa sino también la calidad de las condiciones laborales y la integración de las preocupaciones sociales y de respeto de los derechos humanos en toda la cadena de valor de la empresa y en la oferta de productos y servicios a sus clientes. En el caso concreto de la banca, esa responsabilidad social, como hemos visto, trasciende de su ámbito interno, y repercute de forma indirecta en la sociedad a través de su función prestamista e inversora.

Los datos procedentes de estos indicadores servirán al banco para rediseñar sus políticas sociales, su organización interna, sus objetivos y programas, y los sistemas de control, y para informar sobre su actuación social a los diferentes grupos de interés.

Para ello partimos de la adaptación sectorial de la Global Reporting Initiative (GRI) (1), que han desarrollado conjuntamente diez instituciones financieras (2), la propia GRI y E2 Management Consulting.

La propuesta de la adaptación sectorial de la GRI establece tanto indicadores de gestión (políticas y actividades) como operacionales (resultados de políticas y actividades) y se organizan en función de las principales áreas de negocio de una entidad bancaria con vocación de banca universal: banca comercial o al por menor (banca de economías domésticas y pymes), banca corporativa y de inversión (banca de grandes corporaciones y de instituciones) y gestión de activos (gestión de fondos de inversión, de fondos de pensiones, etcétera).

Para cada una de esas áreas, una gestión basada en éstos criterios supone la asunción de una serie de principios y la puesta en marcha de mecanismos de gestión que desemboquen en una serie de indicadores que proporcionen a la entidad información necesaria para conocer y evaluar su impac-

to en la sociedad. Actualmente, este tipo de información es escasa debido a que las entidades bancarias ofrecen información agregada que impide estimar su contribución real al desarrollo de cada región o sector social en los que actúan. En Europa no existe obligación, hasta el momento, por parte de las entidades bancarias de invertir parte de sus recursos financieros en la comunidad donde tiene presencia y de contribuir a través del crédito al desarrollo local y comunitario. No es ese el caso de los Estados Unidos, donde normativas como la Community Reinvestment Act obliga a las entidades bancarias a cubrir las necesidades de crédito de las comunidades en las que radican sus actividades, de las que captan depósitos y a las que pretendan servir. Esta obligación es supervisada por los reguladores a través de los informes obligatorios que anualmente tienen que elaborar las entidades y la evaluación se centra en tres aspectos: *financiación* o préstamo (incluyendo préstamos hipotecarios para hogares, créditos a pequeños negocios, créditos a granjas de escasa dimensión y al desarrollo de las comunidades); *inversión* en una gama de instituciones de desarrollo comunitario a través de subvenciones, inversión en capital y participaciones accionariales; y *servicio* (a través de la oferta efectiva de servicios de banca al por menor y la evidencia de innovación en este sentido). Si no pasan el test, las autoridades supervisoras pueden retrasar o denegar la apertura de nuevas sucursales de la entidad, la expansión de sus servicios o incluso la propuesta de fusión con otra entidad. Esta normativa ha conseguido que los bancos de Estados Unidos dediquen más de un billón de dólares americanos en comunidades tradicionalmente desabastecidas (3).

2.1. Banca al por menor

Los servicios bancarios y financieros se han convertido en un factor de creciente importancia para poder vivir en una sociedad de forma integrada. La intensificación del sistema de pagos de las economías modernas es un hecho que define el papel crucial de las instituciones y justifica la intermediación bancaria hoy. La mayoría de nuestros cobros y pagos están intermediados y cada vez se usa menos el dinero legal y más el dinero de plástico. Para las economías domésticas y para buena parte de las empresas, la financiación bancaria sigue siendo la única fuente de recursos para acometer sus planes de inversión y de consumo. De ahí la importancia económica y social de mantener atendido el negocio de banca comercial en condiciones com-

petitivas y evitar fenómenos como el de la exclusión financiera. Esta exclusión financiera se está produciendo también en países desarrollados como consecuencia de procesos de concentración y fusión que están suponiendo la desaparición de pequeñas entidades de crédito y ahorro local con un fuerte carácter social. En España, este problema no es tan evidente por la fuerte presencia de las cajas de ahorro y las cooperativas de crédito, de marcado carácter local y regional.

Para la banca privada, y en particular para los grandes bancos españoles, el impacto social de su actividad es especialmente relevante en los países en vías de desarrollo. En estos países no existen estructuras financieras tan desarrolladas y suficientes instituciones financieras formales que garanticen ese acceso al crédito y a los servicios financieros a toda la población, por lo que los indicadores de banca comercial referidos a estas regiones y países nos permitirán valorar mejor la RSC de la entidad.

Así pues, en su actividad prestamista y al margen de los peligros que pueda asumir al no tener presente los riesgos sociales y medioambientales de sus clientes, desde un punto de vista meramente social las entidades bancarias tienen en sus manos un poder de decisión superior incluso al de algunos gobiernos.

Por su parte, en la actividad captadora de fondos, un banco debe propiciar el diálogo con sus suministradores de ahorro para conocer mejor qué tipo de inversiones quieren potenciar y en qué condiciones. La entidad bancaria no sólo se debe a sus accionistas, sino también a sus acreedores que son quienes posibilitan su función de intermediación y quienes también arriesgan su dinero. Ésta responsabilidad con sus proveedores de fondos se refiere tanto al riesgo que asume con su dinero como al destino que da al mismo.

Recogemos a continuación algunos indicadores apropiados que pueden ayudar a la entidad y a la sociedad a conocer la contribución social de su actividad de banca al por menor.

Política de banca al por menor o banca comercial (aspectos sociales relevantes)

Crterios sociales aplicados en el negocio de banca al por menor.

A través su política de banca comercial la entidad explicita los criterios sociales que aplica en su negocio de banca al por menor, tales como el fomento del capital social, acceso a servicios financieros básicos (lucha contra la exclusión financiera y socioeconómica), prácticas comerciales, préstamos a empresas y proyectos considerados de impacto social crítico.

Deben describirse qué aspectos sociales se persiguen cuando se decide desarrollar este tipo de productos y servicios y qué elementos sociales, tanto estructurales, o a largo plazo, como a corto plazo se tienen en cuenta en su actuación. Aspectos como la cobertura del servicio mediante oficinas y cajeros en áreas rurales, su política de contribución al desarrollo regional, la inclusión social y de minorías, etcétera.

Asimismo, es aconsejable especificar los procedimientos para poner en marcha dichas políticas (por ejemplo, formación a empleados en temas de RSC y exigencia a los mismos de la incorporación de estos criterios en la toma de decisiones o concesión de préstamos).

Indicadores de la contribución al desarrollo regional

Los bancos contribuyen al desarrollo económico a través de la creación de empleo, ofreciendo servicios financieros a los negocios locales e incluso redistribuyendo dinero de unas regiones a otras. Su éxodo de regiones y poblaciones pequeñas, rurales y deprimidas, hacia grandes núcleos urbanos donde, gracias a las nuevas tecnologías, se pueden prestar gran parte de sus servicios, genera destrucción de empleo en la regiones periféricas y desalienta la inversión en dichas regiones al desaparecer la única vía de financiación local.

La presencia regional y local de la banca es fundamental para algunos prestatarios (economías domésticas o pymes) cuyos proyectos, muchas veces, son incapaces de financiar los mercados organizados. En estos casos, los mercados no producen observaciones suficientes para generar información sobre rentabilidad y riesgo a bajos costes. Por tanto, al no haber información, se excluye su financiación por considerarse inviable a no ser que una institución especializada con coste limitado sea capaz de evaluarla y considerarla atractiva. Así pues, los bancos locales pueden identificar, controlar y financiar proyectos locales de forma más

eficiente que los bancos no locales y su tarea como analistas de riesgos de los pequeños agentes económicos es decisiva.

Información desglosada de la inversión crediticia

Indicador cuantitativo que informa sobre el reparto del crédito por destinatario, economías domésticas y empresas, en función del tamaño y sector al que pertenece, haciendo especial referencia al préstamo a pymes.

El objetivo de este indicador es proporcionar información de la estructura de balance y del negocio de banca comercial, cubriendo aspectos sociales de la inversión crediticia. Para determinados países y regiones, el acceso al crédito y a los servicios financieros es un aspecto importante. Por ello será preciso informar sobre el perfil del crédito para país o área geográfica en donde opere la entidad, teniendo en cuenta sus especificidades o los aspectos sociales más relevantes.

Los datos deben ofrecerse por regiones, tamaño medio de la economía doméstica o familia receptora del préstamo, estrato social y tamaño medio de la empresa. Es aconsejable incluir volumen y porcentaje de crédito por municipios, provincias y regiones detallado por destinatarios: grandes empresas, pymes y economías domésticas, población rural o urbana, discapacitados, inmigrantes, personas con bajos ingresos...

Préstamos con alto impacto social

Indicador cuantitativo que informa de la provisión de productos y servicios innovadores y a medida, que aplican criterios éticos y de sostenibilidad especiales y que por tanto crean un beneficio social añadido. Información en datos absolutos y relativos sobre el total de préstamos de la entidad.

Este indicador informa de prácticas innovadoras y flexibles para asignar crédito a áreas o individuos con altas necesidades sociales.

La consideración de productos de alto beneficio social puede variar no sólo de unas entidades a otras, sino de unas áreas geográficas, o países,

a otras. Dependiendo de la situación del país donde opera la entidad puede tratarse de:

- financiación a comunidades o regiones deprimidas,
- apoyo financiero a proyectos educativos, culturales y sociales,
- apoyo a negocios promovidos por inmigrantes, mujeres y discapacitados,
- apoyo a microempresas y creación de nuevas empresas,
- financiación para compra de viviendas u otros elementos básicos,

Debe especificarse qué productos de préstamo y qué servicios cubren esas necesidades. En todo caso, debe indicarse información sobre el coste de la financiación, que deberá ser razonable.

Inclusión financiera

Hay una serie de factores que pueden producir la exclusión financiera de determinados clientes de baja renta. Factores geográficos como la concentración y localización de la red de oficinas en zonas prósperas y pobladas. Factores tecnológicos que dificultan el acceso a determinados servicios bancarios básicos o canales de distribución a familias de renta baja y escasa formación. También el incremento de la competencia y el consiguiente control de costes pueden provocar la expulsión de clientes poco o nada rentables y con poco poder de negociación a través del cobro excesivo de comisiones y a los que no se puede derivar hacia a otros canales más baratos (banca por internet, etcétera).

Algunos indicadores que pueden ayudar a medir las actuaciones de la entidad dirigidas a paliar el problema de la exclusión financiera son:

- *Número de cuentas de clientes o familias de renta baja.*
- *Número de cuentas de pequeños negocios o negocios de autoempleo.*
- *Número de oficinas y cajeros en zonas rurales.*

- Cuota de crédito en la región.
- Número de empleados bancarios que trabajan en áreas deprimidas o de escasa población.
- Políticas y actuaciones puestas en marcha para facilitar el acceso de rentas bajas a las nuevas tecnologías y los nuevos canales de distribución (acceso a líneas telefónicas o PC s por ejemplo).
- Número de habitantes por oficina y número de oficinas y cajeros en municipios de escasa densidad de población.

2.2. Banca de Inversión

Política de banca de inversión

Aspectos sociales relevantes en banca de inversión. Referencia a estándares o directrices asumidas por la entidad.

La política de banca de inversión debe especificar los criterios aplicados en las decisiones de banca de inversión, que pueden abarcar desde el apoyo a productos o proyectos que promueven el capital social hasta aspectos más delicados como: la política referida a garantizar los derechos humanos cuando se financian o cofinancian proyectos críticos y con considerable impacto social; la lucha contra la corrupción, el soborno o el cohecho y el control del buen gobierno de los receptores.

Negocios y operaciones financieras con alto beneficio social

Indicador cuantitativo que informa de los productos y servicios que aplican criterios éticos y de sostenibilidad. Volumen total y porcentaje de operaciones.

Las áreas identificadas habitualmente como de mayor impacto social son:

- Desarrollo rural y regional.
- Proyectos de conservación de agua.

- Proyectos de energía hidroeléctrica y sostenible.
- Iniciativas médicas y de salud.
- Reciclado y gestión de residuos.
- Algunos proyectos de infraestructuras.

Lo interesante aquí es el criterio que utilice la entidad para definir "de alto beneficio social", puesto que se trata de una decisión sobre valores que debe tomar y que puede no coincidir con la de los grupos de interés.

2.3. Gestión de Activos

Este negocio incluye todas las actividades en los mercados de valores por cuenta propia y ajena, realizadas por el banco o por sus filiales (gestión colectiva a través de instituciones como fondos de inversión, fondos de pensiones, compra venta de valores a través de empresas de servicios de inversión, y gestión de tesorería y mercado de capitales).

Los indicadores más apropiados para conocer la actuación de la entidad son:

Política de gestión de activos

Indicador cualitativo que informa de los criterios de RSC aplicados en su actividad de inversión en los mercados financieros, tanto por cuenta propia como por cuenta de terceros.

Activos gestionados con altos beneficios sociales

Indicador cuantitativo que informa de la oferta de productos y servicios de inversión que aplican criterios éticos y de sostenibilidad especiales (fondos de inversión éticos, ecológicos o socialmente responsables, por ejemplo). Información en datos absolutos y relativos sobre el total de la entidad.

Se incluyen en este apartado las inversiones que aplican criterios valorativos o positivos en la selección de los valores de la cartera (energías renovables, sistemas de gestión medioambiental,

políticas de integración laboral de minorías étnicas, discapacitados...).

Será necesario especificar el tipo de activos o carteras gestionadas de acuerdo con esos criterios, definida en la política.

Activismo del banco como accionista

Indicador cualitativo que informa de las actuaciones que la entidad lleva a cabo para trasladar a los consejos de administración de las empresas en las que invierte sus preocupaciones en RSC, ejerciendo su poder político en las juntas de accionistas.

En este apartado se describen las intervenciones en reuniones públicas de la empresa, como por ejemplo en la Junta General de Accionistas, diálogos y discusiones con ella, u otras posibles vías de ejercer el poder de la entidad financiera como accionista. Es preciso medir e informar de cuan activamente ejerce dicha presión como accionista para aumentar la atención en aspectos de impacto social de las empresas en las que invierte. Tanto los criterios que orientan las intervenciones como la frecuencia en el activismo son relevantes.

3. CONCLUSIÓN

El sector financiero, y en particular el bancario, posee un enorme potencial en términos de RSC debido a su papel de intermediación financiera y de concesión de créditos.

La función de gestión de riesgos es una de las razones que justifica hoy la intermediación bancaria. Por ello es preciso incorporar a dicha gestión integral riesgos medioambientales y sociales si una entidad bancaria quiere crear valor y rentabilidad ajustada al riesgo. La RSC no debe centrarse sólo en la dimensión interna de la entidad sino que debe trasladarse a toda la cadena de valor, aplicando filtros y análisis de riesgos, ético sociales y medioambientales a todos los proyectos y negocios de la entidad.

Para conocer, medir y evaluar la actuación de una entidad bancaria en la sociedad es necesario definir indicadores de políticas, procedimientos y prácticas de gestión apropiados al sector. Indi-

cadore, cualitativos, y cuantitativos que permitan establecer unos objetivos y hacer un seguimiento de la RSC. Indicadores no sólo de propósitos sino de resultados, que intenten integrar la dimensión social y la económica, tratando de medir activos intangibles como capital social, capital humano, capital intelectual y capital medioambiental.

En este artículo hemos definido algunos indicadores de actuación social en línea con las propuestas internacionales. Para que la sociedad conozca la contribución del sector bancario al desarrollo sostenible del planeta, esta información deberá estar también disponible en sus memorias o informes sociales.

Algunas entidades bancarias españolas ya han empezado a comunicar sus políticas, prácticas y resultados relativos a su responsabilidad social a través de sus memorias de sostenibilidad y a dar algunos pasos en la gestión de riesgos con criterios medioambientales. Como se está demostrando ya en otros países de nuestro entorno, la obligatoriedad de este tipo de memorias o de informar y ser transparentes con los inversores sobre los filtros sociales y medioambientales aplicados en la selección de carteras, préstamos o inversiones favorecerá la aplicación de estos criterios, reducirá la exposición de la entidad a riesgos medioambientales, sociales o de buen gobierno, mejorará la calidad en la gestión de sus inversiones financieras y todo ello proporcionará una aumento continuado de la rentabilidad a largo plazo.

NOTAS

(*) UNED.

(1) La GRI fue lanzada en 1997 como una iniciativa conjunta de CERES, la coalición de organizaciones no gubernamentales de los Estados Unidos para economías medioambientalmente responsables y el programa medioambiental de las Naciones Unidas, con el objetivo de promover la calidad, el rigor y la utilidad de los informes o memorias de sostenibilidad.

(2) El suplemento sectorial de la GRI para el sector financiero fue elaborado en colaboración con un grupo de bancos y compañías aseguradoras de Alemania, Australia, Países Bajos, Reino Unido, Sudáfrica y Suiza. Con la finalidad de completar el suplemento sectorial con la serie de indicadores de impacto medioambiental, GRI llegó a un acuerdo en septiembre de 2003 con la Sección para Entidades Financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Ambos organismos han establecido un grupo de trabajo *multistakeholder*, en el que participan diecinueve instituciones y organizaciones financieras y no financieras. La presentación del suplemento sectorial completo está prevista para el otoño de 2004.

(3) NCRC.2003 Beginner CRA manual (3.ª edición). NCRC.Washington.

BIBLIOGRAFÍA

- BOUMA, J. J.; JEUCKEN, M. y Klinkers, L (2001): *Sustainable Banking. The greening of finance*, Greenleaf publishing, 2001.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (2001): "Libro verde. Fomentar un marco Europeo para la responsabilidad social de las empresas".
- CUESTA, M. DE LA y otros (2002): "Inversiones éticas en empresas socialmente responsables. Colección herramientas de acción social", Coed. UNED y Economistas sin fronteras.
- JEUKEN, M. H. A. (2001): *Sustainable finance and banking. The financial sector and the future of the planet*, Earthscan Publication, Londres.
- SPI-FINANCE (2002): "Social Performance Indicators for the Financial Industry", *Draft final report*, 19-9-2002.