

POR ANTONIO VIVES

Subgerente de Empresa Privada y Mercados Financieros del Banco Interamericano de Desarrollo y organizador de las Conferencias Interamericanas sobre Responsabilidad Social de la Empresa. Es autor de numerosos artículos sobre el tema y sobre el desarrollo de los mercados financieros.

DIBUJOS DE REP

Una deuda con la RE

Hoy existe amplio consenso con respecto a que la responsabilidad de toda empresa va más allá de ganar dinero para sus dueños y pagar impuestos. Aun cuando en la práctica queda mucho por hacer, también hay consenso en cuanto a la teoría de que se debe tratar bien a los empleados, respetar a la comunidad y al medio ambiente. Si bien los resultados pueden no ser tangibles en el corto plazo, sí lo serán en el largo, y aunque sólo sea con criterios egoístas, las compañías reconocen que rinde frutos. Algunos interpretan la responsabilidad como una táctica defensiva; otros, como una táctica para mejorar la competitividad. Sea como fuere, ser responsable es necesario y conveniente. Lo que no queda claro es qué significa en cada caso particular. En este artículo nos referiremos solamente al caso de las instituciones financieras. Éstas constituyen un conjunto del tejido empresarial de sumo interés en el contexto de la responsabilidad, por cuanto sus actividades tienen un impacto económico muy extendido (todos son afectados por la intermediación financiera o la falta de ella). Al manejar dinero en medios competitivos, es natural que su principal preocupación sea la plata y den prioridad a uno de los tres resultados empresariales —el financiero— por encima de los otros dos (el social y el medioambiental). Su preocupación tiende a centrarse en los accionistas, y es menos natural que se preocupen por los grupos de interés.

LAS FRONTERAS DE LA RSE

¿Qué es responsabilidad de las instituciones financieras, y qué no lo es? Corremos el riesgo de que la banca crea que ser responsable no va más allá de tratar bien a

El sistema financiero latinoamericano tiene obligaciones que cumplir: llegar a poblaciones no atendidas, otorgar préstamos con fines legítimos, invertir su liquidez en actividades responsables, educar al público. El papel de la banca privada y la pública: ¿Qué rol les cabe ante la sociedad?

los empleados, ayudar a la comunidad, pagar impuestos y comprar insumos en el medio local. Todo esto es su responsabilidad, pero no basta. El informe de Responsabilidad Social Corporativa (o de la Empresa: RSE) de uno de los bancos más grandes de América latina, lista como indicadores de RSE, entre otros, los impuestos que paga, las compras que hace, los sueldos que paga, los dividendos que paga. No debe confundirse la operación básica del negocio con responsabilidad.

Responsabilidad no es pagar impuestos; es pagar todos los que tocan, sin evasión. Responsabilidad no es pagar sueldos; es pagar sueldos justos y ofrecer condiciones de trabajo dignas y enriquecedoras. Responsabilidad no es comprar bienes; es comprar bienes que han sido producidos con sueldos justos, en condiciones laborales saludables, respetando el medio ambiente y, de ser posible, contribuyendo al desarrollo de comunidades en condiciones adversas. Responsabilidad no es otorgar muchos préstamos; es el otorgamiento de préstamos con fines legítimos, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida, que lleguen, en términos comerciales, a las poblaciones no atendidas. Responsabilidad no es tener más clientes y venderles más productos; es educar a los clientes actuales y potenciales para que tomen las decisiones que estén de acuerdo con sus necesidades. Responsabilidad es diseñar los productos para satisfacer las necesidades de los clientes, y ofrecer sólo los que les son útiles y necesarios.

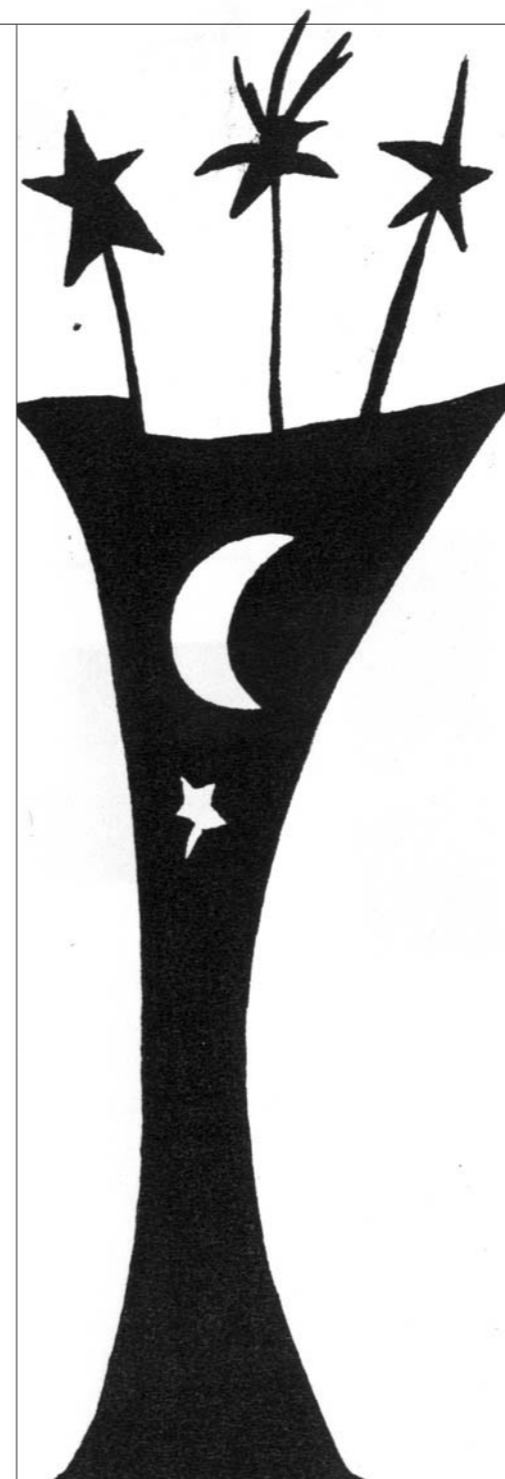
Afortunadamente, el informe de RSE al que aludo (BBVA) ofrece completos detalles de las responsabilidades del banco en estas áreas, yendo más allá de la mera enunciación. Sin embargo, son muchas las institu-

ciones que creen que es suficiente con no hacer el mal. Proponemos elevar la discusión en este crítico sector de negocios hacia un plano superior: hacia lo que tiene impacto sobre toda la sociedad.

No es posible, en el limitado espacio de este artículo, cubrir todo el espectro de la responsabilidad del sistema financiero. Es por ello que nos limitaremos a tratar aspectos que son específicos del sector, dando por entendido que también le competen otras responsabilidades que son comunes a cualquier empresa, como lo son las responsabilidades ante sus empleados, la comunidad, el medio ambiente. Ejemplos de ello son el consumo racional de recursos (energía, agua, papel, emisiones de carbono, etc.) e incluso el reciclaje¹. Nos limitaremos a enfatizar lo que las hace diferentes de una compañía promedio.

LO QUE NO ES

Empecemos por desbancar un mito. Una de las principales falacias de la RSE, particularmente en el sistema financiero, es creer que la filantropía forma parte de ella. Estas entidades manejan mucho dinero, y todas tienen activos que superan los millones de dólares; algunas, incluso, superan los varios miles de millones de dólares. Tienen mucho dinero, gran parte del cual no es suyo. Son objeto de mucha atención por parte de las organizaciones que requieren de la filantropía empresaria, y sus ejecutivos son tentados con la posibilidad de asociarse con causas meritorias y conseguir una buena imagen. La filantropía no es responsabilidad de la empresa; es un hecho voluntario, meritorio, que es mejor dejar a sus empleados, ejecutivos y sus accionistas para que lo ejerzan con las retribuciones que les da la institución. No sig-



nifica esto que no la practiquen, pero la filantropía no es una responsabilidad: se hace porque se quiere, porque hace sentir bien o porque deriva publicidad gratuita, ya sea personal o institucional. Se podría alegar que utilizar la filantropía para publicidad personal de un ejecutivo del banco es irresponsable y poco ético.

Sin embargo, si estas actividades cuentan con el beneplácito de los accionistas o dueños, que “delegan” en la institución sus contribuciones, entonces sí puede considerarse una responsabilidad delegada. En este sentido estamos de acuerdo con la crítica de The Economist, publicada en su suplemento especial sobre RSE (enero 22; 2005), donde la revista dice que la filantropía empresaria es el uso del dinero ajeno con fines, a veces, personales. Esto contribuye a dar municiones a los enemigos de la RSE, que la interpretan como la utilización de recursos de los accionistas para satisfacer necesidades de terceros, y aprovechan este “error” para cargar contra todos los aspectos genuinos de la práctica. Así se crea confusión sobre lo que es responsabilidad de una compañía, como demuestra la crítica generalizada de la RSE que hace el mismo The Economist.

No compete a la empresa dedicarse a resolver los problemas sociales del país. Le compete llevar a cabo sus actividades comerciales de forma que no exacerben estos problemas y, dentro de sus actividades cotidianas, contribuir a la mejora de la calidad de vida en el entorno en el que opera. No se pretende con esto decir que la compañía no debe ser solidaria con la comunidad que la rodea. Decimos que no es su responsabilidad empresaria, sino que es la responsabilidad moral de sus empleados y dueños. Si éstos lo delegan en la empresa para lograr economías de escala, como una política explícita y reconocida por los dueños del dinero que se usa para ello, y encima el gobierno colabora otorgando exención fiscal, ¡adelante!

¿Qué áreas son de especial responsabilidad? Gran parte de los recursos que mane-

ja una institución financiera provienen del público en general. A su vez se lo prestan a ese mismo público, y a sus organizaciones y empresas. En esta labor de intermediación, el público se convierte en una de las partes interesadas más importantes, que debe ser el foco de la atención. No hay que olvidar, de todos modos, que es el capital aportado por los accionistas el que da lugar a la posibilidad de captación de los depósitos y otros instrumentos y, por ende, a la operatoria de la institución. Antes de discutir las áreas de especial responsabilidad, conviene distinguir entre las

guladas o incluso bien definidas, y si lo estuvieren es muy probable que no estén bien supervisadas, controladas y castigadas (cómo se echan de menos en el idioma español tres palabras que son muy adecuadas para respaldar la responsabilidad: “accountability”, “monitoring” y “enforcement”). Ante esta situación, cumplir con la letra de la ley vigente en el país puede ser insuficiente. No basta con decir: “Cumpro con la ley”. Así, la banca extranjera proveniente de países más desarrollados permitió introducir estos conceptos de responsabilidad al impor-

parse por el destino que se dará a esos recursos. Respecto de ello se ha progresado mucho en los últimos años, como lo demuestra la adopción de los Principios Ecuador². Pero estos principios se aplican en muy pocas operaciones, y es de esperarse que por imitación sus conceptos fundamentales se extiendan al resto de ellas.

■ *Ética en la promoción de los productos*
La presión por obtener beneficios hace que las instituciones financieras tiendan a promover sus productos sin considerar la necesidad de los clien-

que son objeto de legislación y regulación aquellas que son una obligación de la institución como parte del negocio, como contraprestación por lo que reciben del público (cliente y no cliente), de la comunidad y del entorno natural. Siendo la intermediación financiera una actividad con gran impacto, está altamente regulada, tanto en escala nacional como internacional. Las principales responsabilidades cubiertas por la legislación y regulaciones en muchos países abarcan temas directamente relacionados con los clientes y proveedores de recursos financieros, tales como lavado de dinero, corrupción, especulación, transparencia en sus operaciones y los principios del buen gobierno corporativo (que incluye la remuneración excesiva, el conflicto de intereses, los directores independientes, las operaciones con partes relacionadas, las auditorías internas y externas, el control de riesgos, etc.). Pero esto no es todo. Es más: en algunos países en vías de desarrollo, estas responsabilidades pueden no estar legisladas, re-

tar prácticas de mercados más avanzados, aun cuando no estén reguladas o controladas en el ambiente local. Cumplir meramente con la legislación y regulaciones vigentes en sus operaciones no alcanza. Es responsabilidad el ir más allá y analizar el impacto de sus actividades a la luz de la frase “Haz a los otros lo que quieras que te hagan a ti”. Es en esta parte donde debe prevalecer el buen criterio, y sobre el buen criterio no es fácil lograr consenso. No obstante, a medida que se avanza en la práctica ese consenso se va logrando. Además de lo ya mencionado arriba —y cubierto en la nota al pie—, las instituciones financieras tienen que hacer frente a un conjunto de responsabilidades relevantes:

■ *Responsabilidad en el destino de sus operaciones*
Cada día es más evidente que la responsabilidad del sistema financiero no acaba en el préstamo. La institución debe preocu-

tes, o atendiendo mercados que no los necesitan y desatendiendo aquellos que sí, pero que constituyen un mayor riesgo. A veces, la misma regulación los induce a buscar clientes que paguen, que tengan un impacto sobre los requerimientos de capital mínimo. Es bien conocido el dicho (exagerado) de que “Un banquero te presta el paraguas cuando no llueve”.

■ *Inversión de la liquidez en actividades responsables; no sólo invertir responsablemente los fondos de los clientes*
Las instituciones financieras han comenzado a ofrecer a sus clientes y a terceros, en los llamados fondos de inversión responsable (SRI, en inglés), vehículos de inversión que compran activos de empresas que son socialmente responsables. Lo cual es laudable, pero no suficiente. Además de otorgar préstamos para actividades responsables, al manejar elevados volúmenes de liquidez las entidades deben preocuparse por que la inversión de esa liquidez —de sus propios recursos— también se

haga con destinos responsables. En general se presta poca atención a este aspecto.

■ *Poblaciones no atendidas: productos adecuados a sus necesidades*
Uno de los logros de la responsabilidad es que hizo que muchas instituciones financieras miraran hacia sectores menos privilegiados de la población, a fin de ofrecerles productos y servicios adecuados a sus necesidades. Así se abrieron mercados para atender a los inmigrantes (Banco Santander en España) y a las poblaciones de escasos recursos a través de microsegu-

ello es el del Citigroup, que al observar que la edad promedio de sus tarjeta-habientes había caído de 45 a 27 años, decidió invertir U\$ 300 millones en cinco años para su educación financiera.

EL ESTADO TAMBIÉN
¿Y las instituciones financieras públicas? Todo lo mencionado arriba se adapta igualmente a las instituciones financieras del Estado. De todos modos, hay que hacer algunas acotaciones adicionales, ya que suele haber malentendidos, como por ejemplo que, debido a que son institucio-

proyectos no rentables. Su responsabilidad consiste en canalizar los recursos donde hay una falla del mercado, donde el sector privado, anteponiendo el lucro, no cumple con su responsabilidad de atender, donde hay beneficios económicos y sociales que trascienden a los que se pueden medir puramente en términos financieros (para el economista: donde hay rentabilidad económica y social, donde hay externalidades positivas). El objetivo del lucro proporciona un poderoso incentivo a la banca privada para el financiamiento de proyectos rentables, que tengan capacidad de devolver el dinero prestado, pero también es un desincentivo para financiar proyectos o personas que producen beneficios sociales y económicos. Éste es el papel para la banca pública, pero banca pública responsable. ■

El Citigroup, al observar que la edad promedio de sus tarjeta-habientes había caído de 45 a 27 años, decidió invertir U\$ 300 millones en cinco años para su educación financiera.

ros, micropensiones, uso productivo de las remesas, vivienda y microempresas, entre otras cosas, lo cual venció los obstáculos que presenta la falta de garantías tradicionales de estos sectores. Actitudes como éstas deben generalizarse.

■ *Educación financiera del público*
En línea con lo anterior, también es responsabilidad de las instituciones la educación de sus clientes en el manejo de los recursos financieros. Un buen ejemplo de

nes públicas, no se les aplica la discusión sobre RSE, ya que no tienen los “vicios” atribuibles a la búsqueda del lucro. Las entidades públicas tienen las mismas responsabilidades que una institución con fines de lucro: deben ser eficientes, efectivas y cumplir con sus deberes para con la sociedad, ya que manejan recursos del público y los contribuyentes. Para una institución financiera pública, responsabilidad no es dar créditos subsidiados, dar créditos a los acreedores incompetentes o a

¹ Una excelente guía son los suplementos sociales y ambientales para el sector financiero publicados por el Global Reporting Initiative, disponibles en www.globalreporting.org/guidelines/sectors/spi2001.asp.
² En respuesta a las crecientes presiones internacionales hacia las instituciones financieras, el 4 de junio de 2003 se crearon los Principios Ecuador (www.equator-principles.com). Están basados en las Políticas de Salvaguardas de la Corporación Financiera Internacional del Grupo del Banco Mundial (actualmente bajo revisión), y se aplican en proyectos con un valor superior a U\$ 50 millones. Incluyen directrices de impacto sobre el medio ambiente y las comunidades afectadas, uso de substancias peligrosas, el diálogo con la comunidad y el seguimiento y reporte de los impactos y corrección de los que sean negativos. Ya se convirtieron en el estándar en el sector de la financiación privada; 31 bancos adhirieron (cinco tienen base en Brasil): Banco Bradesco, Banco do Brasil, Banco Itaú, Banco Itaú BBA, Unibanco. El sexto es el BBVA.