

BANCO CONTINENTAL: El reporte como herramienta de comunicación con la sociedad

Es común escuchar quejas de muchos directivos de empresas que sienten que el gobierno, los medios de comunicación o la población no comprenden los esfuerzos que ellos realizan para generar desarrollo y fomentar la inclusión social. Las empresas que se sienten comprometidas con su sociedad, necesitan comunicar a los diferentes actores con quienes interactúan, la manera en que las políticas internas ayudan a generar valor para todos. A pesar de ser una práctica común en otros países, en el Perú existen muy pocas compañías que realizan informes de sostenibilidad o responsabilidad social independientes de los informes financieros anuales, desaprovechando una herramienta potente de comunicación.

BBVA Banco Continental es de las pocas empresas peruanas que ha elaborado su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2005, en donde se detallan los logros alcanzados, las tareas pendientes, y los acuerdos internacionales suscritos por el banco como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la iniciativa para instituciones financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente. En este informe enuncian los valores y principios que están presentes en la cultura corporativa y definen los grupos de interés del banco y las acciones emprendidas para potenciar las relaciones con cada uno de los actores.

Se señala que los accionistas han obtenido un mayor beneficio por acción que el año anterior (61.7%) basado en una gestión más eficiente, se describen características de los colaboradores como: los años de experiencia, la distribución por género, resultados de la encuesta de satisfacción laboral (66.9%), etcétera. Se publican los índices de satisfacción de clientes dentro de un plan de calidad, los avances de la banca por Internet y la cantidad de reclamos atendidos de acuerdo a los respectivos canales. Se manifiesta el compromiso del banco con el cuidado del medio ambiente que es un aspecto que se toma en cuenta al aprobar los créditos. Finalmente se describen las actividades de apoyo y promoción de actividades culturales, sociales y educativas.

Un informe como éste, también indica aspectos en los que la empresa tiene que mejorar durante el año 2006. Por ejemplo se han implementado mejoras para ayudar a los colaboradores a conciliar la vida familiar y laboral, se fomentará de forma más agresiva que más personas utilicen servicios bancarios y se desarrollarán nuevas metodologías de análisis del riesgo para evitar la exclusión financiera, se enriquecerá el proceso de homologación de proveedores y se incrementará la eficiencia en los procesos y sistemas de aprovisionamiento y negociación con los proveedores, y se potenciará aún más el uso eficiente de recursos para afectar menos al medio ambiente.

El informe incluye principios y requisitos de información del Global Reporting Initiative (GRI) que es una iniciativa internacional en la que participan empresas, gobiernos y organizaciones de la sociedad civil que busca estandarizar los informes de sostenibilidad, para que los resultados puedan ser comparados y a la vez permitan ver la evolución del desempeño de la empresa en el tiempo.

Para una compañía ya no basta con dar cuenta de los resultados financieros, pues los accionistas e inversores cada vez valoran más el desempeño socialmente responsable de las empresas, y la sociedad civil exige mayor transparencia a las organizaciones. Los reportes de sostenibilidad se convierten en una herramienta imprescindible para que las empresas puedan tener una buena reputación por lo que ellas deben impulsar su difusión entre los diversos actores con quienes interactúan.

BBVA Banco Continental en el 2005	
Sector	Financiero
Margen Financiero Neto 2005	s/. 837 millones
Utilidad Neta	s/. 402 millones
Pago por impuesto a la renta	s/. 200 millones
Nº empleados 2005	3,377
Nº de Agencias	213