

## **Equidad y eficiencia en la banca colombiana: evidencia del aporte de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial<sup>1</sup>**

Diana Patricia Niño<sup>2</sup>  
Blanca Amalia Llorente<sup>3</sup>

### **Resumen**

El propósito de este documento es examinar el estado actual de las instituciones financieras colombianas en temas de *responsabilidad social*, centrándose en las prácticas encaminadas hacia el aumento de la penetración de los servicios financieros como manifestación de su compromiso social. Con este objetivo, se ilustró la contribución social de la actividad de intermediación, mostrando su importancia, funcionamiento y costos. De igual forma, se describieron los esfuerzos y dificultades que enfrenta el sector financiero para aumentar sus niveles de bancarización. Asimismo, se estableció conceptualmente cuales serían las actitudes del sistema financiero al asumir una *responsabilidad-social-para* y así poderlas contrastar con la evidencia de campo acerca de las actitudes y acciones observadas en las instituciones financieras. Para realizar el trabajo de campo, se tomó una muestra de conveniencia de empresarios del sector financiero para realizarles una encuesta, complementada con entrevistas y por la búsqueda de información publicada por las entidades financieras. El presente estudio expone resultados parciales documentados a partir de cuatro entrevistas a representantes del sector.

### **Palabras clave**

Responsabilidad social, Sistema financiero colombiano, bancarización, responsabilidad-social-para, responsabilidad-social-de, humanismo cívico

---

<sup>1</sup> Para citar este capítulo: Niño-Muñoz, D. & B. Llorente. 2010. Equidad y eficiencia en la banca colombiana: evidencia del aporte de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. En Memorias del IX Congreso Latinoamericano Alene (Patricia Debeljuh, Comp., pp. 1-29). Bogotá: Fondo de Publicaciones Universidad Sergio Arboleda.

<sup>2</sup> Investigadora, Universidad Sergio Arboleda, [diana.nino@usa.edu.co](mailto:diana.nino@usa.edu.co)

<sup>3</sup> Investigadora, Universidad Sergio Arboleda, [blanca.llorente@usa.edu.co](mailto:blanca.llorente@usa.edu.co)

## Introducción

Dos fenómenos económicos y sociales, plenamente evidentes en 2008 y cuyas secuelas aún están presentes, mueven a la reflexión acerca del papel que pueden jugar las herramientas de RSE en entornos de riesgo para el sistema financiero. El primero fue la crisis económica, que muy pronto dejó a la vista una cadena de decisiones de inversión altamente inconvenientes por parte de los agentes en el mercado de capitales. El segundo, fue el auge de los sistemas informales de captación de dinero que -por lo menos en Colombia, en donde los fraudes alcanzaron niveles alarmantes- generó una gran polémica sobre cuál era la responsabilidad que debía asumir el sistema financiero y el Estado. No debe olvidarse que esta es una responsabilidad compartida además por las personas, debido a que, persuadidas por los altos retornos prometidos, invirtieron su dinero en este tipo de sistemas, y que en muchos casos podría argumentarse que fue una decisión *libre*, porque estaban suficientemente informadas acerca de la naturaleza de este tipo de esquemas y de los riesgos asociados.

No obstante, en este caso centraremos la atención en la responsabilidad del sistema financiero. Esta responsabilidad puede ser entendida en distintos niveles. Por una parte, se encuentra la responsabilidad económica del sistema financiero, la cual está asociada con la función de brindar un servicio de intermediación que genere beneficios económicos, entendidos como la generación de renta privada para los accionistas. Al respecto, a la luz de objetivos de sostenibilidad del sector financiero, hay que recalcar que la responsabilidad de esta actividad de intermediación no puede reducirse meramente al nivel económico. Las políticas y servicios adoptados por este sistema tienen un gran impacto sobre la economía y bienestar de un país, y por lo tanto, debe estudiarse hasta qué punto y de qué manera su responsabilidad debe trascender los intereses particulares, y debe comprometerse con su misión social encaminada hacia el bien común (Niño y Llorente, 2009).

En estudios anteriores (Niño y Llorente, 2009), se ha destacado la importancia del papel humanizante que deben tener las instituciones en la sociedad, y se ha concluido que la responsabilidad de dichas instituciones debe superar la visión restringida de la *libertad-de*, para poder superar la postura sociológica del individualismo. La responsabilidad de las instituciones debe fundamentarse en la *libertad-para*, con el fin de poder desarrollar una *responsabilidad-social-para*. Esta visión de la libertad y la responsabilidad, coherentes con los principios del *humanismo cívico* de Alejandro Llano, rescata el papel central de las iniciativas individuales, con miras a transformarlas en iniciativas sociales. Y es precisamente con esta perspectiva que se abordará el análisis de la *responsabilidad social* del sector financiero en el presente estudio.

El objeto de este estudio es entonces, por una parte, establecer conceptualmente cuales serían las actitudes del sistema financiero al asumir una *responsabilidad-social-para*. Una vez establecido este *deber ser*, se contrastará con la evidencia de campo acerca de las actitudes y acciones observadas de las instituciones financieras. Esta evidencia se recolectará por medio de una metodología cualitativa basada en encuestas y entrevistas. Se espera encontrar una penetración incipiente de prácticas de *responsabilidad social*,

identificadas formalmente como tales, y que estas prácticas se sustentan generalmente en actitudes basadas implícitamente en la concepción de una *responsabilidad-social-de*, sin trascender a una *responsabilidad-social-para*.

### **Principios económicos detrás del negocio financiero**

A grandes rasgos, el sentido que se da en este análisis a la intermediación financiera tiene dos aspectos. Por un lado, consiste en la captación de dinero de la población que tiene un superávit, para asignarlo – en condiciones ideales, de manera eficiente- a las personas o firmas con déficit. Una característica del negocio de intermediación es la posibilidad de administrar el riesgo de estas transacciones. En segundo lugar, más allá de este aspecto instrumental, la intermediación constituye un engranaje fundamental para el desarrollo y crecimiento económico.

Históricamente, desde Aristóteles, surgió una controversia sobre el valor que esta actividad aporta a la actividad económica, quizás porque se reducía la función del dinero a una mera unidad de cuenta y no se concebía que pudiera multiplicarse. Santo Tomás, por ejemplo, argumentaba que “el dinero se consume en el acto de ser empleado” (Schumpeter, 1971, pág. 103). Cabe anotar que, aunque esta discusión ya se ha superado entre los economistas, aún hoy persiste esta visión entre el ciudadano común.

Para ilustrar la contribución de la actividad de intermediación y por ende, la importancia de la existencia del sistema financiero, podríamos plantear un escenario donde éste no existiera. En un mundo sin sector financiero, en primer lugar, las personas con excedentes tendrían que contactarse directamente con los deficitarios. Pero este emparejamiento exige un costo de búsqueda. Este costo se vería por ejemplo, en el tiempo que se debe invertir para conseguir a otra persona que tenga la necesidad complementaria. La función de coordinación del sistema financiero ahorra estos costos. En segundo lugar, en ausencia del sistema financiero, el riesgo de las transacciones no se gestionaría y no se diversificaría. La intermediación financiera, en cambio, sí permite administrar el riesgo, pues abre la posibilidad de estructurar portafolios que reduzcan el riesgo de las captaciones y colocaciones. Se comprende, entonces, que la disminución de los costos de búsqueda y la administración del riesgo justifican la importancia de la existencia de un agente intermediador.

Además de las ganancias en eficiencia ya mencionadas, Carvajal y Zuleta (1997) destacan los efectos dinámicos generados por el sistema financiero recordando que “desde la propuesta de Schumpeter (1911) de que los servicios prestados por el sistema financiero son importantes para la promoción de la innovación tecnológica y el crecimiento económico, ha existido un relativo consenso entre los economistas en el sentido de que el desarrollo del sistema es importante para el crecimiento de largo plazo.”

Cuando el sistema financiero opera adecuadamente, y se asignan apropiadamente los recursos financieros, la economía puede aumentar la productividad y lograr mayores tasas de crecimiento por diferentes vías. Al tener una mayor capacidad para acceder a créditos, las personas pueden incrementar su consumo, o pueden tener mayores

oportunidades para crear nuevas empresas o incrementar la capacidad de los negocios actuales, y transformarse en generadores de empleo. “En efecto, una sociedad con un sistema financiero sólido, asigna mejor los recursos productivos a sus mejores usos, aumenta su nivel de productividad y empleo, y contribuye con ello a niveles más altos de bienestar.” (Echeverry y Fonseca, 2006, pág.7)

A la vez que se reconoce su importancia, no puede desconocerse el peligro de que el sistema financiero opere de manera ineficiente, reduciendo por tanto su contribución al bienestar social, bien sea en el sentido paretiano<sup>i</sup>, como lo discutimos a continuación, o bajo una concepción de bienestar más amplia, asociada a las capacidades, como la de Amartya Sen. De hecho, existe evidencia que indica la existencia de sobrecostos de operación y beneficios extraordinarios, que surgen a partir de diversas fallas de mercado<sup>ii</sup>.

La estructura de costos del sector esta determinada, por un lado, por los costos de operación relacionados con las actividades que permiten discriminar los diversos proyectos de inversión, evaluar los clientes potenciales y poder brindar la posibilidad de explotar nuevas oportunidades (Echeverry y Fonseca, 2006, pág. 6). Por otro lado, hay otros determinantes que provienen de las distorsiones causadas por la regulación. Según la encuesta realizada por Asobancaria a sus afiliados (2008c), los elementos de regulación que más encarecen la prestación de sus servicios son el gravamen a los movimientos financieros (4 por mil), las inversiones forzosas y la regulación sobre provisiones. El cuatro por mil reduce el volumen de transacciones e impone un impuesto al usuario. Por su parte, las inversiones forzosas deben ser realizadas por los bancos en bonos de rendimiento mínimo, con el fin de asignar préstamos a un sector poco favorecido, a una tasa por debajo de la tasa de mercado. Estos créditos dirigidos causan un costo de oportunidad para los bancos que se ve reflejado en su margen de intermediación (Ospina, 1995). Por último, las provisiones y los encajes (que aunque no se mencionan explícitamente en la encuesta, tienen un efecto similar) pueden encarecen los servicios financieros, pues son instrumentos, que buscan asegurar la liquidez y la solvencia de los bancos. Con esta finalidad, los bancos deben mantener reservas de dinero en proporción a sus depósitos, reduciendo así el monto de dinero disponible para colocar en préstamos, generándole a las entidades financieras un costo de oportunidad.

Todos estos costos se ven reflejados después en la tasa de interés de las colocaciones y en el margen de intermediación. Sin embargo, la estructura de los costos de la intermediación no es el único determinante de la tasa. También es importante el riesgo, que resulta de factores inherentes a la actividad financiada, a condiciones de entorno y al horizonte de tiempo. En definitiva, las tasas de interés reflejan el nivel de riesgo y la eficiencia.

### **Contribución social del sistema financiero**

Hasta cierto punto, los servicios financieros pueden entenderse como bienes preferentes (*merit goods*), de acuerdo con el concepto propuesto por Musgrave (1995). Es posible que segmentos de la población que claramente se beneficiarían al utilizar servicios financieros, no los demanden, y además estas decisiones se conviertan a su vez, en un obstáculo para que la sociedad en su conjunto acceda a los beneficios provenientes de la

actividad financiera. Por otro lado, desde una perspectiva de oferta, un bajo acceso a los servicios financieros por parte de una población que sí los demanda, puede darse en un contexto de “racionamiento de crédito”, cuyos antecedentes teóricos y evidencia para el caso colombiano resume Murcia (2007).

Puede argumentarse entonces que existe “racionamiento”, o que al menos un subconjunto de los servicios financieros son bienes preferentes, y por tanto la sociedad debería proveerlos a todos los individuos, por lo que se debería buscar una mayor cobertura. En cualquiera de los dos casos, la función reguladora del Estado juega un papel importante para proveer las condiciones para brindar una cobertura mayor. Empero, desde una perspectiva de *responsabilidad social*, el Estado no es el único responsable. Las entidades financieras también tienen la responsabilidad de promover iniciativas privadas para alcanzar este objetivo.

En otras palabras, los factores que inciden sobre el acceso a servicios financieros básicos son múltiples: bien sea por características propias de las firmas como edad, tamaño, y origen del capital (Beck et al, 2004a) o por el desarrollo institucional o el tipo de instituciones de cada país (Beck et al, 2004a; Beck et al, 2004b; Avery y Samolyk, 2003). Si bien hay un espacio importante de actuación por parte del Estado, con instrumentos de regulación (Honohan, 2004), el sector financiero puede considerar acciones voluntarias que modifiquen algunos de estos factores. Más aún, acudiendo a una reflexión de la Encíclica Caritas in Veritate (2009), la participación más activa del sector financiero en la promoción del bien común y de condiciones más equitativas de acceso podría ser deseable, como resultado del proceso de replanteamiento de las relaciones Sociedad Civil-Estado, “de modo que sean capaces de afrontar los desafíos del mundo actual, incluso con nuevas modalidades de ejercerlos [los poderes públicos]”.

Un obstáculo, que podría plantearse frente a la plausibilidad de mecanismos voluntarios para aumentar cobertura, es la sostenibilidad financiera de una entidad, que de manera individual realice esfuerzos para aumentar la cobertura de sus servicios en un segmento nuevo del mercado (e.g. población de bajos recursos rural, etc). Por ejemplo, los costos y riesgos relacionados con el otorgamiento de créditos a este tipo de población, podrían acarrear un aumento en las tasas de interés (derivado del componente determinado por el nivel de riesgo del crédito) del banco en cuestión para todos sus clientes. Si un solo banco adopta esta estrategia, podría terminar ofreciendo condiciones menos atractivas que las del resto del mercado, a aquellos clientes que si tienen posibilidad de acceso a otras entidades y fuentes de financiación distintas al crédito. Es posible que sus clientes corporativos migren a otros bancos y no sólo pierda oportunidades de otorgar créditos, sino también depósitos. Además, las tasas de interés más altas podrían a su vez generar un círculo vicioso, aumentando por sí mismas el riesgo de no pago de los clientes. Podría sugerirse entonces al banco que no traslade ese mayor riesgo crediticio a sus clientes y no aumente las tasas de interés, pero esto no elimina las dificultades para el recaudo oportuno de cartera, y de nuevo amenazaría la sostenibilidad del negocio.

Sin embargo, la experiencia generada en otros países muestra que las personas de bajos recursos son capaces de responder positivamente, cuando se les brinda la facilidad de acceder a los créditos. Estudios realizados en la India (Prahalad, 2005) mostraron que las iniciativas sociales de la entidad financiera ICICI permitieron reestructurar el

esquema tradicional de intermediación financiera, y aumentar su escala, a un bajo costo y de manera viable desde el punto de vista comercial. “El modelo de acceso directo, ..., es uno de los enfoques que el ICICI ha adoptado para atender a la base de la pirámide.” (Pralhad, 2005, pág. 379) De esta forma, se advierte que el sector financiero tiene la posibilidad de desarrollar iniciativas de manera individual, sólo si logra innovar la forma de prestar su servicio, pues de la forma tradicional ya se observó que no es posible. Es decir, la esencia de estas iniciativas debe radicar en la innovación.

En estudios anteriores (Niño y Llorente, 2009) se explicó cómo la innovación puede ser entendida como una práctica de *responsabilidad-social-para*. A través de iniciativas innovadoras, el sector financiero podría mejorar el servicio, disminuir sus costos y aumentar su eficiencia, asegurando su sostenibilidad. Asimismo, su influencia positiva hacia el entorno no sólo humanizaría a la entidad financiera, sino que podría inspirar a otros a seguir su ejemplo y actuación, y transformar su iniciativa privada en una iniciativa social. Contando con la colaboración de las demás instituciones, el sistema entero podría asumir los nuevos costos y riesgos y podría aumentar las oportunidades de financiación con condiciones de acceso razonable para la mayoría de la población.

## **Bancarización y RSE de la Banca en Colombia**

### *Bancarización en Colombia*

Como se discutió anteriormente, la importancia de la intermediación financiera justifica fomentar el acceso de este servicio a la mayoría de la población, incrementando su cobertura. En el caso colombiano, se observa que los niveles de bancarización se han convertido en un objetivo de gran importancia para la banca. Según los reportes realizados por Asobancaria (2008 a), los esfuerzos realizados por el sistema financiero han generado un incremento en los índices de bancarización. (Anexo 1) “El número de personas bancarizadas aumentó 3.5 millones; hay presencia financiera en el 92% de los municipios; el microcrédito ha permitido que más de 676 mil personas accedan por primera vez al sistema financiero; y en el país hoy operan 4.755 Corresponsales no Bancarios.” En los últimos años, el sector financiero ha hecho grandes inversiones para aumentar la infraestructura financiera. Por un lado, se ha aumentado el número de cajeros automáticos y de datafonos, y por otro lado, se ha mejorado su plataforma electrónica, lo cual permite facilitar el acceso a los servicios financieros. (Asobancaria, 2008 c)

La estrategia más utilizada para incrementar los niveles de bancarización ha sido el aumento de la presencia física de las entidades financieras donde antes no se tenía. “A agosto de 2008 el 92% de los municipios contaba con algún tipo de presencia física de las entidades financieras[...] lo que representa un gran avance si se considera que en 2006 este indicador era del 73%.” (Asobancaria, 2008 a) Adicionalmente, la banca reportó en la encuesta de Asobancaria (2008 c) que considera como iniciativas de gran importancia, el acercamiento a los clientes potenciales, la atención personalizada y los Corresponsales No Bancarios (CNB). Por último, un 14 % de las entidades encuestadas consideraron como acción primordial la creación de líneas exclusivas de financiamiento, y un 12,3% consideraron importante la creación de productos menos costosos y el aumento en la destreza en el manejo de los créditos.

Empero, uno de los mayores obstáculos que encuentra la banca para atraer a clientes potenciales, es la desinformación que éstos tienen acerca de los servicios, productos y ventajas que brindan. Por ello, los banqueros recalcaron la importancia de “incentivar la educación financiera como una estrategia de acercamiento entre la oferta y demanda de servicio” (Asobancaria, 2008 c). Un cuarenta por ciento de las entidades encuestadas por Asobancaria (2008 c) consideraron que las campañas masivas son una herramienta eficiente para lograr este objetivo y un 37,1 por ciento opinaron que la solución se encuentra en incorporar en el currículo de educación básica, una cátedra de educación financiera. En este mismo sentido, el 17,1 por ciento de las entidades consideraron pertinente un acercamiento a las instituciones por parte de los funcionarios de las entidades financieras, con el fin de poder resolver todas sus inquietudes.

Por otra parte, el gobierno también ha mostrado su interés en facilitar el acceso al sistema financiero, a personas de bajos recursos y/o personas desplazadas por la violencia. Ejemplo de ello, fue la intervención que realizó el presidente en el Congreso Nacional de Ganaderos número 31 del 2008, a raíz de la crisis causada por las pirámides financieras, donde propuso establecer un decreto, para que las entidades bancarias ofrecieran cuentas electrónicas gratuitas para las personas desplazadas y de estrato uno. Además manifestó otorgarle a los bancos facilidades tributarias para la importación de datáfonos y cajeros automáticos, para facilitar una mayor cobertura. (El Tiempo, 2008)

Sin embargo, existen varios factores en Colombia que dificultan el proceso de bancarización. Entre ellos, se encuentran el gravamen a los movimientos financieros (GMF)<sup>iii</sup>, la desaceleración económica, el alto costo de las transacciones menores, los sistemas informales de captación, la desinformación de la población sobre los servicios financieros y la falta de cultura de ahorro y endeudamiento de ciertos segmentos de la población.

En opinión de los bancos, “mientras exista [el GMF,] habrá un desincentivo a usar los medios de pago formales y se estimulará el encubrimiento de actividades ilícitas.” (Asobancaria, 2008 a). Por otra parte, la desaceleración económica produce un deterioro en los flujos de liquidez de los ahorradores y acentúa los niveles de desempleo. Estos factores, entre otros, obligan a las entidades financieras a ser más rigurosas en la asignación de créditos. Y esta situación dificulta que las personas sin historial crediticio y que viven en la economía informal, puedan acceder al sistema financiero formal. (Asobancaria, 2008 a)

Por otro lado. “la apertura y manejo de una cuenta de ahorros o corriente conlleva costos para el usuario... Si los montos involucrados son bajos puede no justificarse que pequeños ahorradores o familias de escasos recursos decidan adoptar “tecnologías financieras”, es decir, usar los servicios ofrecidos de los intermediarios.” (Echeverry y Fonseca, 2006, pág. 7) Además “en la medida en que los bancos tratan de avanzar hacia las porciones más desfavorecidas de la población, [se dificulta] ... tener una garantía que respalde una acreencia y [es] más costoso adquirir información sobre un record de pagos de obligaciones en el pasado. Adicionalmente, el costo de cada transacción aumenta dado que el procesamiento de información, la evaluación del crédito y el seguimiento posterior son básicamente los mismos, ... , que en cualquier operación de

préstamo, pero su monto promedio es menor. Por esta razón, la rentabilidad de este tipo de transacciones es más baja, lo que puede parcialmente explicar el hecho de que haya una menor oferta de operaciones en estratos de ingreso bajos de la población.” (Echeverry y Fonseca, 2006, pág. 7)

Los sistemas informales de captación también se han transformado en una dificultad para los esfuerzos de bancarización. Por un lado se encuentran los prestamistas informales que colocan su dinero a elevadas tasas de interés, y por el otro se encuentra el fenómeno de las pirámides financieras<sup>iv</sup>, que finales del año 2008 tuvo su mayor auge como fue el caso de DMG y DFRE.

Algunos observadores culparon a las instituciones bancarias de la proliferación de este tipo de esquema informal, por no ofrecer mayores rendimientos de los depósitos y por contar con poca cobertura a nivel nacional. Sin embargo, la evidencia empírica recolectada por Asobancaria (2008 b) “muestra que los departamentos más afectados por las pirámides no son los que tienen menores índices de bancarización relativa.” Los mayores niveles de bancarización se encuentran en Bogotá, el Viejo Caldas, San Andrés, Meta, Casanare y Tolima, y los índices más bajos de bancarización (por debajo del 20%), se detectaron en la Costa Atlántica y el Chocó (Asobancaria, 2008 a). Mientras que el fenómeno de las pirámides tuvo un mayor impacto en los departamentos de Putumayo, Nariño y Huila. (Asobancaria, 2008 b)

La culpa de la proliferación de los sistemas informales de captación no debe recaer exclusivamente sobre el sistema financiero o sobre el Estado, pues la responsabilidad también es de las personas que consignaron su dinero. En cualquier caso, también cabe reconocer las posibles limitaciones a dicha responsabilidad. En su estudio de caso sobre una conocida pirámide en Rusia, Kaufmann (1998) describe esta “pugna de responsabilidades”, y sugiere posibles explicaciones que determinan una condición de vulnerabilidad por parte de quienes fueron víctimas de la estafa y las estrategias de política que surgen de este diagnóstico, que tiene como referente el enfoque de *protección del consumidor*.

En cualquier caso, las instituciones humanas que conviven dentro de una sociedad no deberían quedarse al margen de los estragos sociales, causados por los esquemas informales de captación, escudándose tras lemas como: “Yo sólo soy responsable de mis propios actos: lo que acontece por causas naturales, por el azar o por la voluntad de otros, me trae literalmente «sin cuidado».” (Llano, 1999. pág. 77) Es por este motivo que la *responsabilidad social* de las entidades financieras no debería permanecer indiferente frente a este tipo de situaciones, y debería adoptar un compromiso que trascienda los límites del individualismo.

### *Evidencia casuística de actitudes hacia RSE y prácticas de RSE*

#### 1. Metodología

Se adaptó un subconjunto de preguntas de la última versión de los indicadores Ethos-FEBRABAN (2008) del Brasil (Anexo 2). La ventaja de utilizar estos indicadores es que fueron diseñados en conjunto por Ethos con representantes del sector financiero, de



la sociedad civil, así como entidades públicas y privadas, como herramienta para la gestión de prácticas de *responsabilidad social*. De esta manera, el diseño participativo del instrumento permite que los aspectos considerados en la preguntas, tengan en cuenta las expectativas de los distintos grupos de interés. Hemos utilizado aquellas preguntas que están relacionadas más directamente con el objeto de nuestro estudio como guía para las entrevistas con algunos representantes del sector financiero en Colombia. Una razón que justifica utilizar este instrumento, es que dicho diseño surgió en un país latinoamericano, más cercano a la realidad colombiana, en contraste a lo que ocurriría con un instrumento diseñado en el contexto europeo o anglosajón. Para una futura refinación del instrumento se propone replicar el ejercicio de diseño con los grupos de interés presentes en el ámbito colombiana.

Al presentar el cuestionario a los entrevistados, se crea la oportunidad de contrastar la visión desde el sector financiero con otras visiones del *deber ser* de la *responsabilidad social* en el ámbito del negocio bancario. Por tal motivo, los resultados de la información recolectada a partir de estas entrevistas se contrastan con el enfoque de *responsabilidad-social-para*. Esta comparación puede ser el punto de partida para discutir la estrategia de gestión social de las entidades financieras y producir recomendaciones de carácter general para el sector adopte prácticas coherentes con su realidad.

En esta investigación se esperaba encontrar una escasa penetración de los programas de gestión social, una mayor preocupación por difundir una imagen de compromiso frente a los temas sociales, una limitada interacción de los programas y proyectos con los procesos de planeación y gestión del núcleo del negocio de cada empresa y por tanto un posible bajo impacto y no continuidad de las iniciativas, frente a las necesidades de las entidades individualmente, del sector y de la sociedad.

Para realizar el trabajo de campo, se identificó una muestra de conveniencia de empresarios del sector financiero, a partir de los integrantes del comité de Responsabilidad Social de Asobancaria (conformado por representantes de 18 entidades). Asobancaria es el gremio que agrupa los principales bancos, corporaciones financieras y oficinas de representación que operan en Colombia.

La encuesta aborda algunos aspectos que se ven reflejados en estándares como el Global Compact o los principios ecuatoriales. El hecho de que los encuestados reporten que aspectos de estos protocolos son reconocidos por su organización, incluso si no se han adherido en forma explícita a ellos, es un indicador de que otorgan al menos algún grado de importancia a incluir prácticas socialmente responsables dentro de su gestión. No obstante, esto no necesariamente implica que la entidad en cuestión reconozca dentro de sus compromisos como ciudadano corporativo el promover activamente el acceso a servicios bancarios y utilización adecuada de los mismos, que es el objeto principal de nuestra exploración.

De hecho, las preguntas de nuestra encuesta se concentran en los aspectos relacionados con las estrategias para aumentar la cobertura de los servicios financieros, tanto de ahorro como de crédito, en poblaciones con obstáculos para el acceso. El cuestionario aborda en primera instancia aspectos generales de reconocimiento del compromiso ético

del sector financiero, para luego concentrarse en aspectos específicos que expresen ese compromiso en la política de relaciones comerciales de la institución, el conocimiento y gestión de los daños potenciales de productos y servicios, y en la interacción con grupos de interés que redunden en mejoras de cobertura.

La encuesta se complementa con:

1. Entrevistas semi-estructuradas, realizadas a los encargados del área de Responsabilidad Social en las entidades financieras que accedieron a contestar y a funcionarios de Asobancaria quienes a) estuvieron a cargo de la encuesta gremial sobre Responsabilidad Social, b) son responsables del seguimiento al tema de bancarización.
2. Revisión de documentación pública sobre Responsabilidad Social publicada en las páginas de internet oficiales de las entidades financieras o suministrada directamente por las mismas.

## 2. Resultados

En este documento se incluyen resultados parciales con la información recolectada en Asobancaria y en 3 instituciones financieras: dos bancos y una Holding que cuenta dentro de sus empresas con algunas entidades financieras. (Anexo 3) En un caso la encuesta fue autodiligenciada, y en los casos restantes fue complementada con una entrevista (Anexo 4). Otras diez instituciones financieras expresaron su interés en participar en el estudio y se espera obtener esta información para incluirla en análisis posteriores.

Los datos obtenidos muestran que las entidades financieras de la muestra se están interesando por permear todas sus actividades institucionales con las políticas de *responsabilidad social*. Además, estas organizaciones han adoptado programas para fomentar la inclusión financiera a personas de bajos recursos y sin posibilidad de acceso al sistema financiero formal. Asimismo, estas entidades han expuesto su preocupación por monitorear, auditar y medir las prácticas de *responsabilidad social*.

Se observa un avance en el interés por fomentar una cultura de *responsabilidad social* dentro del sistema financiero, a partir de la evidencia publicada por las entidades. Además todas las entidades entrevistadas reconocieron que sus actividades tienen un impacto en la sociedad, por lo que sus operaciones se ciñen a principios básicos de *responsabilidad social*. De igual forma, estas instituciones perciben que el aumento de la penetración de los servicios financieros básicos es parte de sus compromisos con la sociedad.

El sector financiero parece estar otorgando un gran peso en sus planes de prácticas de *responsabilidad social* al tema de educación financiera. En varias de las entrevistas se destacó su importancia, y que se consideró como parte esencial de la sostenibilidad del negocio. “Somos el banco más grande en microcrédito (20% del mercado) en esa materia (tasa morosidad) la educación financiera juega un papel importante.”

Un indicio sobre la condición de las prácticas de *responsabilidad social* en el sector financiero, muestra que las entidades con un mayor grado de madurez en temas de *responsabilidad social*, tiene una mayor facilidad para diseñar estrategias novedosas que permitan incrementar el acceso del servicio a la población de bajos recursos. Estas instituciones han presentado un proceso experimental que les ha ayudado a permear las políticas de *responsabilidad social* en todos sus procesos de gestión, planeación, gerencia y operaciones. No obstante, llama la atención que los comités sobre *responsabilidad social* de algunas entidades financieras, fueron incluidos dentro del comité de imagen de la institución.

### 3. *Discusión*

La información expuesta en los resultados parciales y la que se recolecte durante el resto de la ejecución del proyecto está sujeta a un sesgo importante. Es muy probable que las entidades más dispuestas a participar en el estudio, sean aquellas que han trabajado más sobre el tema y ya cuenten con políticas en marcha. De esta manera, los resultados encontrados con la encuesta y las entrevistas no pueden ser considerados un diagnóstico de lo que ocurre en todo el sector financiero. No obstante, son casos que revelan patrones interesantes, que vale la pena seguir analizando, para determinar sus impactos y poder proponer recomendaciones que eventualmente podrían ser útiles para que otras entidades del sector construyan políticas y acciones basadas en buenas prácticas.

Para iniciar el análisis de los patrones que podría seguir una institución financiera, se proponen las siguientes categorías, las cuales no deben entenderse como una prescripción de lo que son buenas prácticas, sino como un esfuerzo de síntesis de la diversidad de modelos y concepciones, que se han encontrado hasta ahora en el trabajo de campo, o que parecen posibles, a la luz de la información obtenida durante las entrevistas:

*Modelo A.* Banca con objetivos específicos de atender a población excluida. En ciertos casos, se observa que las prácticas de *responsabilidad social* en realidad si han permeado las tareas de planeación, ejecución y evaluación de la entidad financiera. Entre los riesgos de este modelo identificados en el trabajo de campo, está la vinculación de clientes que después son atraídos por entidades “tradicionales”, que a su turno suelen ofrecerles productos que no siempre están en línea con la capacidad de pago del cliente.

*Modelo B.* Banca tradicional con prácticas de *responsabilidad social* orientadas a otras dimensiones, que tienen una asociación indirecta o distante respecto a las vulnerabilidades del negocio.

*Modelo C.* Banca tradicional que ha incorporado la *responsabilidad social* en aspectos de promoción al acceso, como estrategia intencional para lograr sostenibilidad.

*Modelo D.* Banca tradicional que apoya a otra institución especializada en atención a población excluida.

*Modelo E.* Banca tradicional sin políticas explícitas de RSE.

El sector financiero enfrenta retos, y quizás en algunos aspectos, los enfrenta en forma más aguda que en otros sectores económicos. Siguiendo a Nelson (2004), estos retos podrían resumirse de la siguiente manera:

- Recuperar la confianza y credibilidad
- Administrar nuevos riesgos, que son desconocidos
- Responder a las crecientes expectativas de sus grupos de interés y a complejas necesidades sociales
- Mantenerse rentable y competitivo

En términos de confianza y credibilidad, se percibe que el sector ha ganado confianza en Colombia, dado que hasta ahora ha podido enfrentar la crisis económica sin tambalearse, diferente a lo que podría haber sucedido en la década de los noventa. No obstante, el auge de las captaciones ilegales, que se hizo dolorosamente visible en 2008, debería aún mantener alerta a los líderes del sector, y servir de incentivo para fortalecer la prestación de sus servicios. Sin embargo, algunos miembros del sector identifican que el problema de las pirámides fue responsabilidad del estado por omisión y de un grupo importante de inversionistas por especulación, como lo revela la opinión de uno de los entrevistados. Aunque en este trabajo no se trata de señalar quien fue el culpable, es preciso recordar que las acciones de los demás no pueden ser un pretexto para disipar el compromiso social. Este compromiso debería permear las estrategias de todos los agentes de la sociedad, tanto de las instituciones financieras, como del Estado, de las entidades privadas sin ánimo de lucro y de las empresas privadas.

Desde el punto de vista de administrar nuevos riesgos, algunas entidades financieras que están adoptando prácticas de *responsabilidad social* encaminadas a favorecer el acceso a personas de bajos recursos, identifican que existe el riesgo de que las personas beneficiadas con estas políticas, sean atraídas por otras instituciones para adquirir nuevos crédito con diferentes condiciones. Por ello, en opinión de una de las personas entrevistadas, “el riesgo de la entrada de nuevas organizaciones que entran al mercado de microcrédito es el sobre-endeudamiento.” Lo que se puede traducir en una mayor dificultad para recaudar la cartera.

Por otra parte, en cuanto a mantenerse rentable y competitivo, las políticas de *responsabilidad social* encaminadas hacia la activa promoción del acceso al sistema financiero y la educación financiera, pueden interpretarse como estrategias para garantizar la sostenibilidad del negocio. Según uno de los entrevistados, su institución invierte en *responsabilidad social* por tres razones: a) por convicción, pues se cree en la posibilidad de contribuir a un mejoramiento social, b) por interés, pues se asegura la sostenibilidad a largo plazo del negocio, cuando se contribuye a la construcción de una base social educada, responsable, con capacidad de consumo y liderazgo, lo que favorece a la construcción de más base social, c) por necesidad, pues los problemas social exigen esta preocupación. De esta forma, en momentos de crisis, el banco no disminuye las inversiones en *responsabilidad social*, pues no las considera prácticas inútiles.

Sin embargo, la impresión de uno de los expertos entrevistados es que algunas entidades bancarias se preocupan por implementar estrategia de *responsabilidad social*, sólo para

recibir beneficios a través de la publicidad. No resulta crítico para la sostenibilidad de un negocio donar dinero para un partido de tenis, en especial cuando se invierte un monto mayor en la publicidad de dicha donación. Se podría inferir que cuando se trata de este tipo de prácticas de *responsabilidad social*, en momentos de crisis, el primer recorte de presupuesto son las prácticas de *responsabilidad social*. La evidencia de que muchas prácticas de *responsabilidad social* están supeditadas a su impacto directo en imagen, manifiesta la necesidad de reflexionar sobre la conveniencia de que sea el departamento de imagen corporativa el que esté a cargo de la definición y ejecución de las políticas de *responsabilidad social*.

Por otra parte, las expectativas por parte de la sociedad podrían traducirse en exigir la obligatoriedad de ciertas estrategias para ampliar acceso. El control de tasas activas y los controles administrativos con la intención de garantizar el acceso son considerados inconvenientes para el sistema por parte de todos los entrevistados, independientemente del modelo de *responsabilidad social* en el que se hayan categorizado. Los entrevistados expresaron siempre que el éxito de sus prácticas, se debe a que nacieron de iniciativas voluntarias.

### **Reflexión filosófica**

En investigaciones anteriores sobre la *responsabilidad social* desde el *humanismo cívico* de Alejandro Llano (Niño y Llorente, 2009), las autoras revisaron como la postura sociológica del individualismo engendrada por Hobbes, ha fomentado el desentendimiento del ser humano por su responsabilidad frente a la sociedad, delegándosela al Estado. También expusieron las limitantes de la *responsabilidad-social-de*, fundamentada en la *libertad-de*. Y resaltaron cómo las elecciones personales afectan positiva o negativamente los ámbitos sociales, mostrando la necesidad de educar la libertad para desarrollar una *responsabilidad-social-para*.

Desde este punto de vista, se puede inferir que las decisiones y acciones de cualquier tipo de institución, entendidas como una organización de personas, también tienen un impacto sobre la sociedad, por lo que su estructura no puede estar aislada de su proyección social. De esta manera, las instituciones financieras no pueden desentenderse de su *responsabilidad social* y concretamente en aumentar su cobertura, esperando a que sea el Estado el que procure el acceso. “Ser socialmente responsable es... saberse titular de la promoción del bien común, de un modo más radical y originario que el que le corresponde al Estado-organización, por providente y benéfico que sea.” (Llano, 1980, Pág. 109). Una institución bancaria que fundamenta sus políticas en la *responsabilidad-social-para*, logra generar productos y servicios **innovadores** que le permite ser sostenible, rentable y competitivo, sin esperar que otros comiencen a generar un cambio. “Para conseguir verdaderas prácticas de *responsabilidad social* es necesario desarrollar la iniciativa privada como el núcleo de la iniciativa social. Esto no significa que el Estado y la persona asuman papeles antagónicos, sino que es posible una relación de sinergia entre ellos.” (Niño y Llorente, 2009)

Una entidad financiera fundamentada en la *responsabilidad-social-de*, puede llegar a desviar el fundamento de las prácticas de *responsabilidad social* y reducirlas a una

estrategia de imagen, para conseguir beneficios lucrativos de ello. No basta con destinar ciertos recursos a eventos deportivos y publicidad, pues esto se aleja de la estructura sostenible de la firma en el largo plazo. El resultado es una empresa curvada en sí misma.

Por otra parte, es necesario recordar que la *libertad-para* es el fundamento para desarrollar la autorregulación y fomentar las iniciativas novedosas, dejando las imposiciones externas en un segundo plano. Por ello, la *responsabilidad-social-para* se debe reflejar en una responsabilidad voluntaria, que va más allá de lo exigido por la ley. Mientras que la *responsabilidad-social-de* se limita a cumplir con sus obligaciones, desentendiéndose, muchas veces, del seguimiento de las prácticas realizadas. Por tal motivo, la imposición de una norma para exigir la realización de prácticas de *responsabilidad social* por parte de las instituciones financieras, podría llegar a ser contraproducente. “Desde este punto de vista, cumplir con la ley no puede ser sinónimo de *responsabilidad social*, es tan sólo cumplir con una Obligación Social.” (Niño y Llorente, 2009) “Además “la actitud de autorregulación que se deriva de la *libertad-para*, no sólo permitiría mejorar la calidad de dichas instituciones, sino que ayudaría al mismo tiempo a humanizarlas.” (Niño y Llorente, 2009)

Por otro lado, cabe recalcar que las encuestas realizadas revelaron que existe un genuino interés por realizar prácticas de *responsabilidad social* dentro de estas empresas, recordando el posible sesgo antes mencionado. Sin embargo, la madurez de estas instituciones en temas de *responsabilidad social*, señala que no es preciso conocer el trasfondo filosófico de la *responsabilidad-social-para* para comenzar a encaminar sus esfuerzos hacia el bien común. Todo esto deja ver que las instituciones financieras tienen un gran reto frente a las estrategias de *responsabilidad social* que pueden desarrollar.

Un entrevistado manifestó la consecuencia de realizar prácticas adecuadas de *responsabilidad social*: la sostenibilidad del negocio. Una iniciativa social puede construir una base social que garantice la demanda de sus servicios en el largo plazo. Desde esta perspectiva, se podría afirmar que las prácticas fundamentadas en la *responsabilidad-social-para*, no sólo aportarían a construir una sociedad más equitativa, sino que ayudaría a fortalecer la sostenibilidad de la empresa, logrando que las decisiones éticas sean rentables.

## **Conclusiones**

El presente estudio presentó los resultados parciales obtenidos en el trabajo de campo a través de una encuesta, entrevistas complementarias y búsqueda de información publicada por las entidades financieras, los cuales pueden presentar un sesgo, al reconocer que posiblemente las entidades más comprometidas con las prácticas de *responsabilidad social*, son las que expresan su interés en colaborar con este tipo de proyecto de investigación. Por esta razón, los resultados encontrados hasta ahora con la encuesta y las entrevistas no pueden ser considerados un diagnóstico de los que ocurre en todo el sector financiero. Sin embargo, presenta indicios importantes de las actitudes de las entidades financieras.

Aunque se esperaba encontrar una escasa penetración de los programas de gestión social, la evidencia publicada por las entidades, señalan que existe un avance en el interés por fomentar una cultura de *responsabilidad social* dentro del sistema financiero. Por su parte, todas las entidades entrevistadas reconocieron que sus actividades tienen un impacto en la sociedad, reconociendo la importancia de incorporar sus prácticas a algún protocolo internacional de *responsabilidad social*. Incluso si no se han adherido en forma explícita a ellos, esto es un indicador que muestra al menos algún grado de importancia al incluir prácticas socialmente responsables dentro de su gestión.

Como lo reporta Asobancaria (2008 a), los esfuerzos por aumentar los índices de bancarización en Colombia, se han convertido en una preocupación de gran importancia para la banca. Sin embargo, el presente estudio buscó investigar si estos esfuerzos eran identificados como parte de la *responsabilidad social* de la entidad financiera. Se encontró que las entidades con un mayor grado de madurez en temas de *responsabilidad social*, perciben que el aumento de la penetración de los servicios financieros básicos es parte de sus compromisos con la sociedad. Además se tiene el indicio de que estas entidades tienen una mayor facilidad para diseñar estrategias novedosas que permiten incrementar el acceso del servicio a la población de bajos recursos. De igual forma, se encontró que las entidades financieras entrevistadas, no sustentan del todo sus actitudes en la concepción de una *responsabilidad-social-de*, pues tienen la iniciativa de encaminar sus prácticas hacia el bien común. Esto no implica que estén trascendiendo a una *responsabilidad-social-para*, pero es un inicio.

Asimismo, este estudio encontró que existe la posibilidad de garantizar la sostenibilidad del negocio, si los esfuerzos se dirigen hacia la creación de mecanismos novedosos que permitan el acceso y educación a la población de bajos recursos, logrando administrar las dificultades que se presentan en el recaudo oportuno de cartera. Se hace necesario invertir en educación financiera, para superar los obstáculos que genera la desinformación sobre los servicios, productos y ventajas que las entidades financieras brindan. No sólo para aumentar los niveles de bancarización, sino para contribuir a construir una cultura financiera responsable por parte de los consumidores. La educación financiera también es identificada como una estrategia para enfrentar la proliferación de los captadores ilegales de dinero, pues éstos aprovechan la credulidad de las personas interesadas en recibir altos rendimientos, y aprovechan el descontento de estas individuos por los bajos retornos del sistema financiero, a pesar de los aparentes niveles elevados de intermediación. La cultura financiera responsable aportaría la comprensión del funcionamiento, los costos y la importancia del sistema financiero y podría ayudar a disminuir la emigración a otros sistemas de captación.

La intervención estatal juega un papel importante para proveer las condiciones para brindar una cobertura mayor. Pero desde una perspectiva de *responsabilidad-social-para*, las instituciones financieras también tienen la responsabilidad de promover iniciativas para alcanzar este objetivo, y lograr construir una relación de sinergia entre el Estado y las entidades financieras.

Por último, cabe resaltar que imponer normas para establecer prácticas de *responsabilidad social* por parte de las entidades financieras, podría llegar a ser contraproducente. Las experiencias registradas en este estudio, demostraron que el éxito

del compromiso por adelantar las prácticas sociales, radicó en que nacieron de iniciativas voluntarias. Además, desde un punto de vista filosófico, se explicó que la *responsabilidad social* no puede reducirse a cumplir con sus obligaciones legales, pues en muchos casos esta coacción converge en el desentendimiento por el seguimiento de las prácticas realizadas. Para desarrollar la *responsabilidad-social-para* se debe fomentar las prácticas voluntarias que vayan más allá de lo exigido por la ley y que además sean coherentes con la razón de ser y el entorno particular de cada una de las entidades financieras.



## Anexos

### Anexo 1

#### Indicadores de Bancarización julio de 2006

| Producto  | Tarjetas de indentidad |        |          |            |         | Porcentaje de la población |
|---|------------------------|--------|----------|------------|---------|----------------------------|
|   | Cédulas                | Nits   | Personas | Empresas   |         |                            |
| Cuenta de Ahorro                                | 12,211,904             | 84,837 | 183,269  | 12,296,741 | 183,269 | 45.06                      |
| Cuenta Corriente                                | 1,339,387              |        | 253,361  | 1,340,128  | 253,361 | 4.91                       |
| Cartera Total                                   | 3,230,667              |        | 87,867   | 3,230,992  | 87,867  | 11.84                      |
| Cartera Comercial                               | 290,284                |        | 75,137   | 290,323    | 75,137  | 1.06                       |
| Cartera Consumo                                 | 2,335,215              |        | 15,620   | 2,335,399  | 15,620  | 8.56                       |
| Cartera Vivienda                                | 543,631                |        | 878      | 543,536    | 878     | 1.99                       |
| Microcrédito                                    | 482,637                |        | 2,337    | 482,836    | 2,337   | 1.77                       |
| Tarjeta de Crédito                              | 2,759,049              |        | 42,658   | 2,774,361  | 42,658  | 10.17                      |
| Personas con acceso a los productos financieros | 12,842,325             | 98,827 |          | 12,941,152 |         | 47.06                      |

#### Indicadores de Bancarización junio de 2008

| Producto  | Tarjetas de indentidad |         |          |            |         | Porcentaje de la población mayor de 18 años |
|---|------------------------|---------|----------|------------|---------|---|
|   | Cédulas                | Nits    | Personas | Empresas   |         |   |
| Cuenta de Ahorro                                | 15,106,403             | 708,439 | 278,187  | 15,814,842 | 278,187 | 53.22                                       |
| Cuenta Corriente                                | 1,513,490              |         | 297,272  | 1,514,193  | 297,272 | 5.33  |
| Cartera Total                                   | 4,982,086              |         | 121,935  | 4,986,179  | 121,935 | 17.55                                       |
| Cartera Comercial                               | 403,942                |         | 107,631  | 404,016    | 107,631 | 1.42  |
| Cartera Consumo                                 | 4,010,343              |         | 16,841   | 4,014,339  | 16,841  | 14.13                                       |
| Cartera Vivienda                                | 523,702                |         | 530      | 523,708    | 530     | 1.85  |
| Microcrédito                                    | 673,286                |         | 2,402    | 673,309    | 2,402   | 2.37  |
| Tarjeta de Crédito                              | 3,742,942              |         | 48,978   | 3,760,041  | 48,978  | 13.19                                       |
| Personas con acceso a los productos financieros | 15,750,383             | 708,439 |          | 16,458,822 |         | 55.49                                       |

Fuente: Asobancaria, (2008 a)

## Anexo 2

### **Encuesta sobre Responsabilidad Social para el sector financiero en Colombia** Equidad y eficiencia en la banca colombiana: evidencia del aporte de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

Las preguntas han sido adaptadas a partir de la versión revisada en 2008 de los indicadores Ethos-FEBRABAN<sup>4</sup>. Estos indicadores fueron diseñados en conjunto con representantes del sector financiero, de la sociedad civil, así como entidades públicas y privadas como herramienta para la gestión de prácticas de responsabilidad social. En este caso, hemos utilizado aquellas preguntas que están relacionadas más directamente con el objeto de nuestro estudio como guía para las entrevistas con algunos representantes del sector financiero en Colombia. El resultado permitirá explorar las estrategias y actitudes de algunas entidades del sector financiero en el campo de la responsabilidad social.

Para contestar las siguientes preguntas, por favor señale **SI** o **NO** en frente de cada pregunta.

1. Su institución:
  - a. ¿Reconoce entre sus compromisos éticos la función particular y estratégica del sector financiero en el desarrollo socio-económico del país?
  - b. ¿Define en forma sistemática las estrategias, políticas y planes de acción para llevar a cabo esta función?
2. La institución tiene y aplica una estrategia definida para contribuir efectivamente con los siguientes temas:
  - a. Uso responsable del crédito
  - b. Acceso a servicios bancarios, crédito popular y microcrédito
  - c. Precaución en financiación de proyectos en regiones vulnerables a impactos sociales
  - d. Atención a regiones vulnerables a impactos sociales

#### Política de Relaciones comerciales

3. Al elaborar los contratos que establecen su relación con los clientes, ¿su institución se preocupa por redactarlos de forma que se facilite una comprensión total de su sentido y alcance, aplicando estrictamente el principio de buena fe?
4. ¿Su institución ofrece acceso a cuenta corriente y de ahorros sin restricciones por nivel de ingreso?
5. ¿Su institución provee un programa de financiamiento para nuevos emprendedores?
6. ¿Su institución provee un programa de crédito orientado a cooperativas e incubadoras de empresas?
7. ¿Su institución tiene políticas o programas (como microcrédito, líneas de crédito distintivas con menores tasas de interés para comunidades necesitadas, etc.) que permitan dar crédito a personas sin posibilidad de acceso al sistema financiero formal, con miras a generar ingresos y mejoras en equidad?

---

<sup>4</sup> [http://www.ethos.org.br/ Uniethos/documents/INDICADORESETHOS-FEBRABAN2008-FINAL.pdf](http://www.ethos.org.br/Uniethos/documents/INDICADORESETHOS-FEBRABAN2008-FINAL.pdf) consultados el 8 de agosto de 2009, 5:26 PM

8. ¿La institución proporciona líneas de crédito para la compra de equipo o modernización de procesos, que faciliten la inclusión social? (por ejemplo, adaptación de equipos para permitir la contratación de personal con limitaciones, programas de inclusión digital, etc.)
9. Respecto a los criterios éticos y de responsabilidad socio-ambiental que determinan la aprobación de financiación y la inversión en proyectos de sus clientes, la institución:
  - a. Ha desarrollado procedimientos para monitorear su cumplimiento.
  - b. Realiza algún tipo de auditoría sobre su cumplimiento
  - c. Tiene en cuenta los impactos socio-ambientales más significativos, actuales o potenciales, en sus actividades de monitoreo, auditoría y control.
10. ¿La institución orienta su política comercial, en todas sus directrices, niveles y áreas de actuación para contribuir al uso responsable del crédito y evitar el sobre-endeudamiento del usuario de productos bancarios y financieros?
11. ¿Mantiene y aplica su institución políticas, criterios y procedimientos para la reestructuración o limitación de créditos de aquellos consumidores que se encuentran ya sobre-endeudados y superan su capacidad de pago?
12. ¿La institución ha dispuesto acciones concretas para evitar el envío a los consumidores y a sus clientes de productos no solicitados ni adquiridos, como, por ejemplo, tarjetas de crédito o pólizas de seguro?
13. La institución ofrece:
  - a. Fondos éticos o de inversión social o ambientalmente responsable, en su portafolio de productos financieros.
  - b. Otras líneas de productos diseñadas para incorporar de forma explícita la promoción de sostenibilidad
14. ¿La institución tiene políticas y planes de acción para promover estos productos, para motivar a sus clientes a invertir en fondos éticos o de inversión social y ambientalmente responsable u otros productos diseñados con el propósito de promover sostenibilidad?

#### Conocimiento y gestión de los daños potenciales de productos y servicios

15. La institución informa y orienta al cliente, en forma sistemática, transparente y clara sobre:
  - a. Las condiciones que aplican en cada etapa de la relación comercial, respecto a los productos y servicios (comisiones, tasas de interés, plazos, costo efectivo total de la operación) así como eventuales cambios en estas condiciones.
  - b. Ajustes del producto o servicio al perfil del cliente, evitando ofertas que estén por encima de las capacidades de pago del tomador.
  - c. Las condiciones generales y específicas de la relación contractual, así como los riesgos inherentes en cada operación.
  - d. Las ventajas y desventajas respecto a otras alternativas
16. Respecto a abusos en el cobro de tasas de interés y comisiones, en los últimos 3 años la institución ha sido
  - a. Investigada administrativa o judicialmente?
  - b. Condenada administrativa o judicialmente?
17. ¿La institución mantiene un programa de apoyo a víctimas de la violencia o de secuestro orientado a sus clientes?

#### Relación con organizaciones locales

18. ¿La institución establece alianzas permanentes con comunidades locales para financiar iniciativas cooperativas o asociativas?

## Construcción de ciudadanía

19. ¿La institución desarrolla programas de educación financiera relacionados con las dimensiones financiera y económica para la ciudadanía (como nociones básicas de finanzas, crédito, ahorro, beneficios y riesgos)?
20. La institución mide los impactos económicos indirectos (positivos y negativos) generados por sus programas sociales y por su oferta orientada a la población de bajos ingresos (por ejemplo, generación de nuevos puestos de trabajo a partir de un programa de microcrédito o los efectos negativos multiplicadores del endeudamiento)
21. ¿Conoce experiencia de otros bancos? ¿Cuáles?

## Anexo 3

### *Características de las instituciones encuestadas*

#### Fundación Social

La Fundación Social es una organización sin ánimo de lucro fundada en 1911 por el padre jesuita José María Campoamor, la cual busca "trabajar por modificar las causas estructurales de la pobreza en Colombia, para promover la construcción de una sociedad más justa, más humana y más próspera" (Fundación Social, sin fecha). Esta entidad tiene una característica única dentro del sector, debido a que la fundación es el holding de varias empresas, todas ellas en campos seleccionados en función de su "impacto en el desarrollo", que es el propósito central de la organización. Dentro de estas empresas se encuentran el Banco Caja Social BCSC y la institución bancaria Colmena BCSC. De ahí se explica su acción en los sectores financiero, previsional y de la construcción. En el negocio financiero ocupa el primer lugar en el mercado de microcrédito, con una participación del 20%. Además, dentro de las entidades que reportan a la Superintendencia Financiera de Colombia, el BCSC ocupa el puesto número once en tamaño, según activos.

Debido a su naturaleza, se ha constituido en un agente muy activo en las discusiones e iniciativas que exploran la incorporación de prácticas de RSE en el sector financiero, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, como el diseño de estándares y cajas de herramientas sobre trabajo infantil. También contribuyen aportando su experiencia en el proyecto de Confecámaras para proponer una adecuación al sistema de evaluación de riesgo de las entidades crediticias, que permita incorporar la evidencia de compromiso con *responsabilidad social* por parte del solicitante de crédito.

Respecto a este tipo de iniciativas, si bien la organización ha adoptado medidas con este objetivo, como una lista de exclusión con casos de gran impacto negativo, tales como las dedicadas a la producción de armamento o tabaco, advierten el peligro de un excesivo sacrificio en el acceso al imponer requisitos muy estrictos en un contexto como el colombiano, en el que existe, entre otras cosas, un alto nivel de informalidad y otro tipo de fenómenos que constituirían obstáculos muy grandes para acceder al crédito si se imponen estándares de selección provenientes de países con una estructura productiva y unas instituciones muy distintas. Otra particularidad de las empresas del grupo es la incorporación del balance social al informe de gestión.

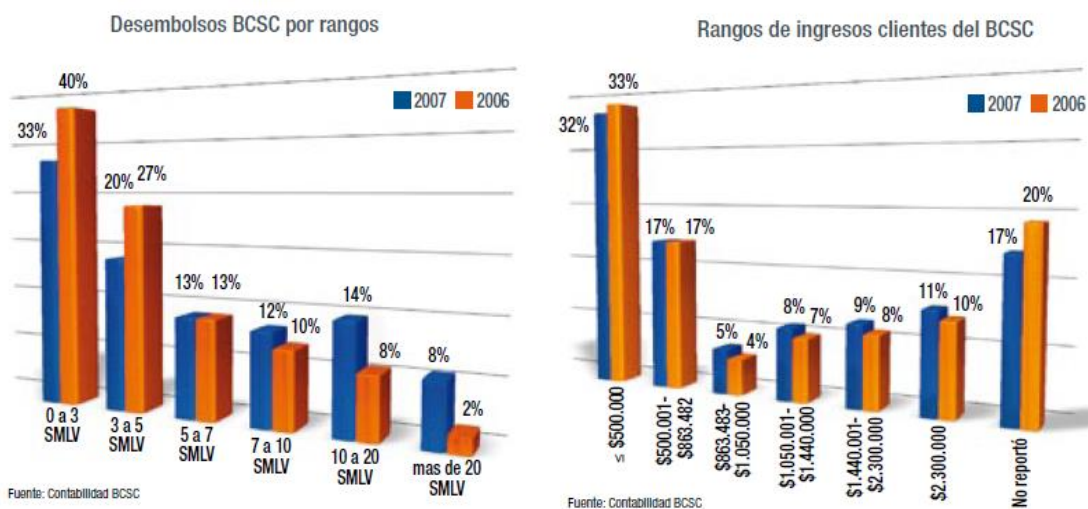
No obstante su posición de líder en muchos aspectos del diseño de productos orientados a población no atendida por otras entidades, reconocen que hay oportunidades para mejorar: "Siempre escuchamos y hacemos reflexión sobre nuestras propuestas de valor". Esto resulta en innovaciones en productos, más ajustados a las expectativas de sus clientes potenciales.

La evidencia explícita de las políticas de Responsabilidad Social de esta institución se registra en sus Informes de Gestión. Asimismo, en la participación activa en debates,

discusiones y comités que abordan temas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), y en la adhesión a protocolos de RSC. El BCSC es el único signatario colombiano, participante del Unep-FI, asociación entre la UNEP y 170 instituciones financieras a nivel mundial, que busca concientizar el impacto ambiental y social de las actividades financieras. Además, las actividades de la organización se realizan bajo los principios del Pacto Global. También ha participado en los procesos de diseño de la norma Icontec 180, estándar de RSC local. Fue miembro del comité de Responsabilidad Social de Asobancaria y participó en el programa Boyacá Responsable, promovido por la Gobernación de Boyacá y Pacto Global. Desde el punto de vista ambiental, el BCSC es banco piloto a nivel mundial en la aplicación de los indicadores ambientales y sociales para el sector de servicios financieros de la Global Reporting Initiative (GRI). Finalmente, cabe destacar que esta Holding hace parte de la Junta Directiva del Centro Colombiano de Responsabilidad Social (CCRE). (Fundación Social, 2007)

En su Balance Social (Fundación Social, 2007), la fundación describe los tres instrumentos fundamentales que utiliza para desarrollar sus prácticas sociales. En primer lugar, se encuentran los “Proyectos sociales directos”, que busca realizar un trabajo directo con personas de bajos recursos. En segundo lugar, esta la “Actividad empresarial”, donde cada empresa de la Fundación tiene varios propósitos sociales, de los cuales se destacan: “[a] ofrecer productos y servicios dirigidos a la satisfacción de necesidades estratégicas para apalancar procesos de desarrollo e inclusión de sectores populares que no son atendidos adecuadamente por la oferta tradicional formal, [b] generar riqueza y valor agregado para la sociedad en su conjunto... y [c] desarrollar una Cultura Organizacional que sea escenario adecuado de práctica de los valores de la Institución.” (Fundación Social, 2007). El último instrumento utilizado es la “Influencia en la sociedad”, el cual fomenta el debate y la comunicación a través de convocatorias a la sociedad.

Para ofrecer productos y servicios dirigidos al proceso de desarrollo e inclusión, la Fundación Social y sus empresas se han centrado en estrategias para fomentar la inclusión de sectores populares y en el mercado mipyme.



Fuente: Fundación Social. (2007)

En el 2007, aproximadamente el 62% de los clientes del BCSC fueron personas con ingresos mensuales inferiores a \$1,4 millones. Además, “se logró que más de 50 mil personas naturales, 19.318 microempresarios y 4.623 pymes tuvieran acceso al crédito formal por primera vez”. (Fundación Social, 2007). Para alcanzar los objetivos propuestos por la organización, se crearon los siguientes programas especiales (Fundación Social, 2007):

1. Creemos-Microfinanzas Banco Caja Social BCSC: Es un programa especializado para atender el segmento microempresarial más pequeño, el cual por lo general no está bancarizado.
2. Programa de Acompañamiento VIS: Mediante acompañamientos y asesorías para créditos de vivienda de interés social, este programa busca fortalecer y crear una cultura de pago entre los beneficiarios.
3. Alianza Alcaldía de Bogotá: El Banco ofrece facilidades de financiación para los proveedores y tenderos que suministran los alimentos al Plan Maestro de Alimentos del programa “Bogotá Sin Hambre”, a través del producto “Tienda Empresario”.
4. Convenio Gobierno Nacional para el desarrollo de la vivienda de interés social, para colocar recursos VIS.
5. Convenio Alta Consejería para la Reintegración: Para apoyar activamente el proceso de reintegración a la sociedad de los desmovilizados, el banco ofrece entre otras cosas, cuentas de ahorro para el pago del subsidio gubernamental, con un costo preferencial de la tarjeta débito.

## **BBVA**

El nacimiento del BBVA se remonta a España en 1857, con la creación del Banco de Bilbao. Años más tarde, en 1988 este Banco se fusionó con el Banco de Vizcaya, surgiendo el BBV. En 1996 el BBV incursionó en la banca colombiana adquiriendo el Banco Ganadero. Finalmente en 1999, se anunció el proyecto de fusión del BBV y el Banco Argentaria, dando origen al Grupo BBVA. Actualmente, en Colombia este banco con capital internacional, es la cuarta institución financiera con mayor nivel de activos reportados a la Superintendencia Financiera.

Las políticas de Responsabilidad Social del BBVA Colombia se han publicado en dos Informes Anuales sobre Responsabilidad Social Corporativa, el primero en el 2007 y el segundo en el 2008. Este último informe fue sometido a auditoría por la institución Deloitte y obtuvo la calificación B+ de GRI-G3 incluido el suplemento del sector financiero. (BBVA Colombia, 2008), lo que garantiza la transparencia y compromiso de la institución en temas de Responsabilidad Social. Por otra parte, este banco creó en 2007 el Comité de Responsabilidad Corporativa, encargado de auditar y regular todas las acciones desarrolladas por este Banco. Aunque en octubre de 2008, se consolidó dentro del Comité de Responsabilidad y la Reputación Corporativa, a cargo del Departamento de Comunicación e Imagen del Banco. Por último, el compromiso social de esta institución también se refleja en el hecho de ser firmante de los Principios Ecuatoriales desde 2004.

El informe anual del BBVA reporta que las políticas de Responsabilidad Social del Banco están enmarcadas dentro de los principios corporativos del Grupo BBVA. Entre estos principios, se destaca la preocupación por escuchar las necesidades de los grupos de interés, para poder integrar estas expectativas a sus estrategias. Además un principio corporativo para dar solución a los problemas social es la necesidad de fomentar la innovación. Por tal motivo, desde 2008 se ha desarrollado el “Plan de Innovación y Transformación” del Grupo, donde se busca en primera instancia, ofrecer productos adaptados a las necesidades de las personas. En segunda instancia, busca facilitar el acceso a los servicios financieros a nuevos segmentos de población. Y por último, busca ampliar su oferta hacia productos y servicios no financieros.

Para el Grupo BBVA a nivel mundial es claro que “favorecer a nuevos segmentos de la población el acceso a los servicios financieros es una de las expresiones más genuinas de la responsabilidad corporativa de una entidad financiera.” (Grupo BBVA, 2008) Por lo tanto, la inclusión financiera es considerada una práctica de Responsabilidad Social, y el Grupo BBVA ha desarrollado planes para fortalecer las estrategias de los Bancos locales encaminadas a la inclusión.

En 2007 el Grupo BBVA creó la Fundación Microfinanzas BBVA, beneficiando en dos años a 1,7 millones de personas de bajos ingresos que no tenían acceso al sistema financiero convencional a nivel mundial. Por otra parte, también creó en 2006 el Fondo BBVA Codespa Microfinanzas, el primer fondo de inversión libre aprobado en España, facilitando en 2008 el acceso a 24.945 pequeños empresarios de América Latina. Además estableció en 2007 el Plan de bancarización en América Latina, el cual busca difundir los productos y servicios bancarios entre la población de América Latina, que no tienen experiencia de endeudamiento, centrándose en la importancia de fomentar educación financiera para esta población. Por último, el Grupo BBVA a nivel mundial creó la Banca para inmigrantes: Dinero Express y BTS, cuyo objetivo es brindar un servicio de alta calidad en los envíos de remesas familiares. (Grupo BBVA, 2008)

Los esfuerzos de inclusión financiera del BBVA Colombia, han logrado que el Banco amplíe su red de oficinas a nivel nacional, alcanzando a tener presencia en 30 de los 32 departamentos colombianos. Además cuenta con 50 corresponsales no bancarios para acceder a las poblaciones donde no hay presencia de ninguna institución bancaria, favoreciéndose de la política gubernamental denominada Banca de Oportunidades.

| <b>Corresponsales No Bancarios CNB</b>      | <b>2008</b> | <b>2007</b> | <b>Variación</b> |
|---|-------------|-------------|------------------|
| Número de CNB                               | 50          | 18          | 64%              |
| Número total de transacciones en el año     | 117.117     | 55.466      | 111,20%          |
| Valor total de las transacciones realizadas | 33.260,00   | 11.024,00   | 201,70%          |

Fuente: BBVA Colombia (2008)



De igual forma el BBVA Colombia diseñó el programa “Segmento Jóvenes”, que ofrece el portafolio Blue BBVA con características especiales para satisfacer las necesidades de jóvenes entre 14 y 30 años. Con esta tarjeta, el banco busca construir una cultura financiera que desarrolle la disciplina y responsabilidad en temas como el ahorro y el crédito. Además, la inclusión de segmentos de la población con bajos recursos a través del microcrédito, inspiró la creación de Bancamía, donde la Fundación Microfinanzas BBVA tiene una participación accionaría de 51%. (BBVA Colombia, 2008). Se espera poder crear esta iniciativa en otros países latinoamericanos como Perú, México, Argentina y productivo.

La crisis causada por las captaciones ilegales de dinero, no afectó la disponibilidad de recursos de este banco destinados a proyectos de RSC. Por el contrario, resalto la importancia de invertir en educación financiera, orientada hacia la comprensión del desarrollo de las instituciones financieras, así como hacia la construcción de una cultura financiera que promueva el adecuado uso de sus servicios. Además, el banco BBVA tiene como política destinar el 1% de las utilidades anuales a los proyectos de RSC, poniéndolo a disposición del público, para garantizar la transparencia y compromiso social de estos recursos, y prohíbe invertir más en publicidad que en programas de RSC.

“Bancamia”

El antecedente de Bancamia proviene de una iniciativa de una organización de la sociedad civil, que promovió en 1989 la creación de la corporación Mundial de la Mujer en Colombia. La vinculación de la Fundación Microfinanzas BBVA como socio estratégico tuvo lugar en 2006 para ampliar el impacto de esta institución. Para el BBVA esta alianza es contemplada dentro del marco de sus prácticas de Responsabilidad Social. Sin embargo, fue en Octubre de 2008 que Bancamía abrió sus puertas al público.

La misión de esta entidad es “contribu[ir] a mejorar la calidad de vida de la población de menores ingresos con limitado acceso a los servicios financieros.” En la esencia de este banco se encuentra el compromiso social para “combatir la exclusión financiera y ayudar al desarrollo de la población económicamente desfavorecida... dedicado exclusivamente a los servicios financieros para el sector de las microempresas, con el objetivo de promover el desarrollo de sus grandes clientes, que con pequeños negocios, transforman la economía del país.” (Bancamia, Sin fecha). Según su nivel de activos, esta naciente institución ocupa el puesto número 37 dentro de las 67 entidades que reportan a la Superintendencia Bancaria en Colombia.

## Anexo 4

### Entidades y personas entrevistadas

| <b>Institución</b> | <b>Persona</b>           | <b>Cargo</b>  | <b>Día de la entrevista</b> |
|--------------------|--------------------------|---|-----------------------------|
| ASOBANCARIA        | Andrea Paola Vesga Ojeda | Fue encargada de la encuesta de Responsabilidad Social de Asobancaria | 19 de agosto de 2009        |
| ASOBANCARIA        | Franz Hamann             | Presidente Económico  | 26 de agosto de 2009        |
| BBVA               | Mauricio Flores Marin    | Director Departamento Comunicación e Imagen                           | 4 de septiembre de 2009     |
| BBVA               | Liliana Corrales Romero  | Coordinadora Responsabilidad Social Corporativa                       | 4 de septiembre de 2009     |
| FUNDACIÓN SOCIAL   | Elsa Patricia Manrique   | Vicepresidente de Mercadeo Estratégico                                | 9 de septiembre de 2009     |

## Bibliografía

Asobancaria. (2008 a). Balance de La Bancarización: 2006-2008, *Semana económica Asobancaria*, 680. Disponible en <http://www.oecd.org/dataoecd/52/33/41702366.pdf> el 20 de febrero de 2009.

Asobancaria. (2008 b). Reporte de Bancarización. Disponible en [http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4855\\_1.pdf](http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4855_1.pdf) 22 de junio de 2009.

Asobancaria. (2008 c). Balance Social del sector bancario. Disponible en [http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4664\\_2.pdf](http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4664_2.pdf) el 22 de junio de 2009.

Avella, M. (2007). El encaje bancario en Colombia, perspectiva general. *Borradores de Economía*, 470. Disponible en <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra470.pdf> el 28 de junio de 2009.

Avery, R. y Samolyk, K. (2003). Bank Consolidation and Small Business Lending: The Role of Community Banks, Working Paper 2003-05, Federal Deposit Insurance Corporation, Washington.

Badel, A. (2002). Sistema Bancario Colombiano: ¿Somos Eficientes a Nivel Internacional?, *Archivos de Economía*, DNP, Documento 190.

Bancamia (Sin fecha). Nuestra Historia. Disponible en [http://www.bancamia.com.co/compania\\_historia.php](http://www.bancamia.com.co/compania_historia.php) el 29 de agosto de 2009.

Bancamia. (2009). Nuestra Historia. Disponible en [http://www.bancamia.com.co/compania\\_historia.php](http://www.bancamia.com.co/compania_historia.php) el 29 de agosto de 2009.

BBVA Colombia (2008). BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas, Informe Anual 2008, Responsabilidad Corporativa. Disponible en [http://www.bbva.com.co/pdf/RSC\\_2008.pdf](http://www.bbva.com.co/pdf/RSC_2008.pdf) el 2 de septiembre de 2009.

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. y Levine, R. (2004b). Law and Firms' Access to Finance, World Bank Policy Research Working Paper 3194, enero 2004.

Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., Laeven, L. y Maksimovic, V. (2004a). The determinants of financing obstacles World Bank Policy Research Working Paper 3204, febrero 2004.

Carta Encíclica Caritas In Veritate del Sumo Pontífice Benedicto XVI (2009)

Carvajal A. y Zuleta H. (1997). Desarrollo del sistema financiero y crecimiento económico. *Borradores Semestrales de Economía*, 67. Disponible en <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra067.pdf> el 25 de junio de 2009.

Echeverry y Fonseca, 2006. El impacto social del sector bancario en Colombia, 1993 – 2002. Documento CEDE 2006-22. ISSN 1657-7191 (Edición Electrónica)

El Tiempo. (2008, 28 de noviembre). Cuentas electrónicas gratis para estrato 1 y desplazados ordena el gobierno al sector bancario. Disponible en <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4691674> 27 de junio de 2009.

Fundación Social. (2007). Balance Social Empresarial 2007. Disponible en [http://www.fundacion-social.com.co/Balance\\_%202007.pdf](http://www.fundacion-social.com.co/Balance_%202007.pdf) el 1 de septiembre de 2009.

Fundación Social. (Sin fecha). Disponible en <http://www.fundacion-social.com.co/> el 1 de septiembre de 2009.

García, J. (2003). Modificaciones introducidas al gravamen a los movimientos financieros en la ley 788 de 2002. *Revista de Derecho*, Universidad Del Norte, 19, 52-71.

Grupo BBVA (2008). BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas, Informe Anual 2008, Responsabilidad Corporativa. Disponible en [http://www.bbva.com/TLBB/fbin/IARC08\\_tcm12-190458.pdf](http://www.bbva.com/TLBB/fbin/IARC08_tcm12-190458.pdf) el 2 de septiembre de 2009.

Honohan, P. (2004). Financial sector policy and the poor, World Bank Working Paper, No. 43, Washington.

Instituto ETHOS-FEBRABAN (2008), Indicadores Setoriais Ethos-Febraban de Responsabilidade Social Empresarial. Disponible en [http://www.ethos.org.br/\\_Uniethos/documents/INDICADORESETHOS-FEBRABAN2008-FINAL.pdf](http://www.ethos.org.br/_Uniethos/documents/INDICADORESETHOS-FEBRABAN2008-FINAL.pdf) consultado el 8 de agosto de 2009.

Janna, M. (2003). Eficiencia en costos, cambios en las condiciones generales del mercado y crisis en la banca colombiana: 1992-2002. *Borradores de Economía del Banco de la República*.

Kaufmann, D. (1998). La pirámide financiera MMM, *Revista Perspectivas (Chile)*, May 1998. Disponible en <http://www.worldbank.org/wbi/governance/pdf/piramide.pdf> el 29 de junio de 2009

Llano, A. (1980). *Ética y política en la sociedad democrática*. España: Biblioteca de ciencias políticas Espasa-Calpe S.A.

Llano, A (1999). *Humanismo Cívico*. España: Editorial Ariel Filosofía.

Murcia, A. (2007). Determinantes del acceso al crédito de los hogares. *Borradores de Economía Banco de la República*.

Musgrave, R. A. y Musgrave P. (1995). *Hacienda Pública. Teórica y aplicada* (5ta edición). México: Mc Graw-Hill, 68-71.

Nelson, J. (2004) "The public role of private Enterprise: risks, opportunities, and new models of engagement" Corporate Social Responsibility Initiative Working Paper No. 1 Cambridge, MA: John F. Kennedy School of Government, Harvard University.

Niño D. y Llorente B. (2009). La innovación en el trabajo como alternativa de buenas prácticas de responsabilidad social. Documento no publicado.

Ospina, S. (1995). Los efectos de la regulación en el margen de intermediación de las tasa de interés en Colombia. *Borradores Semestrales de Economía*, 28. Disponible en <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra028.pdf> el 28 de junio de 2009.

Prahalad, C.K. (2005). La oportunidad de negocios en la base de la pirámide. Colombia: Grupo editorial Norma.

Revista Cambio (2008, 2 de noviembre). Pirámides y esquemas de Ponzi son mecanismos financieros riesgosos e insostenibles. Disponible en [http://www.cambio.com.co/economicambio/764/ARTICULO-WEB-NOTA\\_INTERIOR\\_CAMBIO-3965844.html](http://www.cambio.com.co/economicambio/764/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_CAMBIO-3965844.html), 27 de junio de 2009.

Schumpeter, J. (1971), Historia del análisis económico (Tomo I). México: Fondo de Cultura Económica.

---

<sup>i</sup> La optimalidad de Pareto plantea los criterios para definir si la asignación de recursos en una situación particular maximiza el bienestar social y es el fundamento de la teoría del bienestar utilitarista.

<sup>ii</sup> Entre los estudios más recientes para el caso colombiano, Janna (2003) a partir de un ejercicio empírico con datos entre 1992 y 2002, muestra cómo factores de entorno, entre ellos el impuesto a las transacciones, han sido determinantes de ineficiencia en costos, aunque también indica que más recientemente otros factores propios de la forma de operar de cada banco pueden ser variables más importantes y, además, han favorecido ganancias en eficiencia. Por su parte Badel (2002), concluye a partir de una comparación entre entidades financieras de Colombia, México y Costa Rica, que los bancos colombianos han ganado en eficiencia, y que se observa para el caso colombiano una gran dispersión en el comportamiento de los costos en cada entidad.

<sup>iii</sup> El gravamen a los movimientos financieros fue creado como un mecanismo transitorio, y se destinó a solventar la crisis de las entidades financieras a finales de la década de los noventa. Sin embargo, debido a sus ventajas en la administración del recaudo y su ineludible pago, este impuesto perdió con el tiempo su carácter temporal y se configuró como "un impuesto de carácter nacional, permanente y sin destinación específica" (García, 2003).

<sup>iv</sup> Este tipo de esquema promete rendimientos desmesurados en muy corto plazo, y gana rápidamente "buena reputación" por pagar, en sus primeras etapas, las ganancias prometidas. Estos pagos atraen a nuevos participantes, asegurando el éxito de la estafa. Sin embargo, el responsable de estas captaciones no invierte los dineros depositados, sino que los utiliza para pagar los elevados rendimientos, y es lo que hace que el esquema sea insostenible en el tiempo. (Revista Cambio, 2008)