

PREMIO NACIONAL DE PERIODISMO

EXCESO

Mayo 2004 N° 174

Bs. 5.000 USA\$ 5.00

Adaptógenos y demás yerbas

**Harry Mannil
conjugado en pasado**

Aladdin cumple deseos

Mujeres tête à tête



9 771315 584004

www.exceso.net

Suplemento especial: Las responsabilidades de la banca

No pueden compararse con la madre Teresa de Calcuta, desde luego, ni ellos lo pretenden. Persiguen el lucro, una faena no precisamente muy apostólica, pero que, de hacerse con la debida eficiencia, permite practicar el amor al prójimo y extender la creación de riqueza hacia la comunidad y en especial hacia los más necesitados. Es lo que en la difícil empresa de la banca se entiende como responsabilidad social corporativa, la forma más amable y cristiana de darle perdurabilidad al negocio

Armando Coll



O bviamente, en un mundo poblado por tantos menesteres como habitantes, si se atiende al aumento de carencias tan diversas como numerosas en el ámbito social —incremento que al parecer va de la mano de la explosión demográfica tan propia de los países que menos posibilidades tienen de acoger como dios manda a sus nuevos ciudadanos, entiéndase, las llamadas naciones en vías de desarrollo en las que los índices de maternidad precoz y subsecuente abandono del infante son, como dice el lugar común, alarmantes—, la virtud teologal de la caridad, fundada en las palabras del crucificado, tal como testimonia el evangelista Juan, “Amaos los unos a los otros como yo los he amado”, tiene que tocar la conciencia —y el cora-

zón— no sólo de los cristianos. En el seno racionalista de la gran empresa arraiga una noción que parece derivar de la filantropía promovida por los estados modernos surgidos a partir del siglo XVII, o por el altruismo enunciado por el pensador positivista Auguste Comte en el siglo XIX. Vale decir, una forma racional de ayudar al prójimo que lo requiera y así posar la cabeza sobre la almohada tranquilamente, sin recurrir antes al cilicio u otra dolorosa forma de contrición.

Lejos de lo que puedan pensar los capciosos, la banca venezolana ha sido pionera en la puesta en práctica de lo que hoy se conoce como responsabilidad social corporativa, más extendidamente conocida como inversión social, sólo que, por alguna razón, la mayoría de los banqueros han preferido profesar el amor al prójimo sin tanta pompa, preci-

Los banqueros tienen su corazoncito





samente para evitar suspicacias inmerecidas, que los envidiosos, desde Bertold Brecht —autor de un conocido epigrafe que glorifica a los asaltantes de bancos— hasta esta parte, siempre han reservado a los que se ocupan de bien guardar el dinero de los demás. Cualquiera, al levantar la vista hacia los rascacielos en los que asientan sus despachos, los imaginaria a buen resguardo en sus torres de marfil —a éstos que no son precisamente poetas. Pero sus torres no son de marfil, sino de vidrio, que trasluce a través de generosas ventanas la cruda realidad que está allá abajo y los circunda, por no decir que los sitia. De modo que ellos saben bien donde tienen puestos los cimientos de su negocio.

“Yo creo que la banca siempre ha cumplido una función social muy importante y nunca se ha dicho tal vez como se debería”, admite Alberto Benace-

rraf, de Fondo Común. “Y eso ocurre a lo mejor porque no se ha comunicado en forma adecuada lo que hacemos en el área de responsabilidad social. Lo que pasa es que estas cosas no las hacemos para que se sepan sino porque sentimos la necesidad de hacerlas. Nuestro interés, el de Fondo Común, al menos, no es publicitario”.

Pero nada hay que pueda permanecer oculto por tanto tiempo y es así que, cada vez más, la contribución que las instituciones bancarias que operan en el país hacen para aliviar en algo los muchos padecimientos sociales de la mayoría de los venezolanos luce más notoria, sobre todo, porque no es pura retórica el asunto y los resultados están a la vista para el que quiera verlos.

Un grupo de bancos coincide en varios frentes de ayuda a la comunidad. Por la popularidad que ha conquistado, dado





Benacerraf:
una preocupación común

que se trata de un espectáculo televisual, cabría destacar en primer término el Telecorazón, que logra recaudar cada año importantísimas sumas que la Fundación Unamos al Mundo por la Vida entrega a instituciones de verdadero arraigo en el ámbito de la atención a los más necesitados y con probado rigor a la hora de hacerlo, como Fundana (Fundación de Amigos del Niño que Amerita Protección), ocupada en mantener con la debida dotación y personal especializado una serie de casas para párvulos sin hogar, que funcionan bajo la modalidad de cuidado residencial, diferente a la de los albergues tradicionales. A través del programa La Villa los Chiquiticos, la fundación edifica un conjunto de casas en la actualidad, gracias en parte a la contribución de varios bancos. "La gente dice que los banqueros no tienen corazón, pero mi experiencia de 13 años me dice todo lo contrario", sale al paso Elsa Levy, presidenta de Fundana. "La idea es construir 10 casitas más que darán abrigo cada una a varios niños recién nacidos, y ya nos han donado tres. Lo ideal sería que cada banco ponga una casita y la verdad es que ese sector siempre nos ha ayuda-

do mucho". Instituciones y organizaciones como la Casa Don Bosco, el Museo de los Niños, Amigos del Niño con Cáncer, Fe y Alegría, trabajan conjuntamente con las autoridades de bancos como Provincial, Banesco, Venezuela, del Caribe, Fondo Común, Mercantil, en el desarrollo de programas educativos y de asistencia a la infancia y la juventud.

Las instituciones bancarias, a su vez, a través de fundaciones o de sus departamentos de relaciones institucionales, desarrollan programas propios, diseñados, formulados y puestos en práctica directamente por éstos. Tal es el caso del Proyecto Papagayo que desde 1998 lleva

nombre suponer, "al último tramo de la educación, cuando la persona ya está en el mercado de trabajo y lo que se busca es que esa inversión en educación se pueda revertir rápidamente sobre la sociedad" el Banco del Caribe contribuye especialmente con Amigos del Niño con Cáncer a través del "cheque de la esperanza", que permite al cliente hacer su aporte directamente, y da su contribución también, a igual que otros bancos, a la Fundación de Estado para el Sistema Nacional de la Orquestas Juveniles e Infantiles de Venezuela, paradigma mundial en la formación de generaciones musicales y que hoy sienta frente sus atriles a más de 110 mil

niños y jóvenes en todo el país —no en balde el lema de esta alianza de la banca con el arte es "queremos que el futuro de Venezuela suene bien". Fondo Común, por su lado, promueve el deporte entre los niños con la dotación de uniformes y apresto, ya sean guantes, bates, pelotas; de ahí que el sonriente grandeliga Andrés Galarraga sea la imagen de la organización. El Banco Federal también pone especial cuidado en la infancia en situación de riesgo a través de programas como el de



Escotet: la responsabilidad empieza por casa

adelante el Banco Provincial y que la institución concibiera especialmente para Venezuela, aunque a juicio del presidente de la entidad, José Carlos Pla, es perfectamente exportable a otros países del área; el Banco Mercantil, a través de su fundación, que encabeza el propio presidente de la institución Gustavo Marturet, tiene varios programas, entre los que cabe singularizar el denominado "Ponle cariño a tu colegio", que al igual que el anterior cuenta con la aquiescencia de la Unesco, organización que lo ha ponderado como "un programa único en su estilo, realizado conjuntamente entre la empresa pública y la privada, como una contribución a la educación venezolana"; la Fundación Banco de Venezuela, presidida por Diana Espino, ha puesto especial énfasis en el programa Universia "destinado", como ella hace saber y el

la Asociación Civil Santa María de la Caridad que da albergue a jovencitas bajo las normas establecidas por Ley Orgánica de Protección del Niño y el Adolescente así como también capta fondos para la Asociación en Pro del Hogar, La Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil y La Fundación Niños con Sida.

No hay duda, si se toma en cuenta la anterior enumeración, que la prioridad de la responsabilidad social corporativa en el área de la banca es la infancia y la juventud; en otras palabras, el futuro. A partir de este dato se puede argumentar el cambio que ha operado el tema social en el seno de este poderoso sector: y no se trata de dar donaciones a todo lo que venga a tocar la puerta con afectación de menesteroso. Se trata de promover actividades que tengan permanencia en el tiempo y un impacto a la



Pla: de cara a la realidad

go plazo en un ámbito social amplio.

Lo dice Juan Carlos Escotet, presidente de Banesco, no sólo uno de los banqueros más audaces del patio en materia de negocios, sino también en lo que concierne a atender a los que no están en posibilidad de hacer ningún negocio: "Aquí hace falta pensar a largo plazo, porque de lo contrario nuestros hijos no van a tener un lugar donde vivir dignamente", decreta Escotet, "y eso abarca a los que tienen mucho y a los que tienen poco. Todo lo que hagamos, Banesco y las demás empresas, debe crecer y aumentar nuestro compromiso y responsabilidad. Se trata de entender que las inversiones que hagamos hoy por los demás son la garantía de que las empresas podrán tener mercado y capacidad de funcionar adecuadamente en el futuro".

que dejaban caer algunas sábanas viejas y una cesta de fiambres en un oscuro zaguán del que apartaban la vista y se alejaban a paso apresurado. De hecho, es obvio que hay un correlato con los intereses de la empresa, sin dejar de lado los buenos sentimientos, tal como explica Diana Espino del Banco de Venezuela, Grupo Santander: "La inversión social es algo que al final del día se te retribuye como empresa. El mejoramiento de la imagen en la comunidad que uno atiende redundante en que los clientes se sientan más a gusto, sientan más identificación humana con la institución, y, por tanto, más inclinación a realizar negocios contigo. Los empleados premian a una empresa socialmente responsable, porque trabajan mucho más a gusto en una organización con ese corazón social. Con los clientes y

dean, sino es la gente, aquí adentro y también allá afuera. Cada uno de los dirigentes de la institución tiene esa sensibilidad. No puedo decir que todo es racional y siempre buscamos un fin de negocio. Hay una combinación de las dos cosas, porque si no, una cantidad de aportes que hacemos no la haríamos".

José Carlos Pla de cuando en vez atisba el paisaje a través de un ventanal del último piso del rascacielos que alberga el Banco Provincial al final de la Avenida André Bello: Caracas, bajo su impertérrita pie vegetal, muestras las laceraciones del desarreglo social, los ranchos a lo lejos, la decadencia arquitectónica y urbanística, el deterioro de la infraestructura. Explica el representante del Banco Bilbao-Vizcaya, que adquirió el venezolano Provincia como es sabido: "Es evidente que somos un grupo financiero privado con ánimo de lucro, pero inmersos en este concepto de responsabilidad social en el que se entiende que una parte de este beneficio pueda volver a la sociedad en la forma de determinados proyectos. Evidentemente estamos en la economía de mercado, pero la economía de mercado puede tener un componente mínimo social. Hoy estamos hablando de responsabilidad social, pero creo que dentro de cinco años el tema va a ser el medio ambiente y el compromiso de las instituciones con éste. ¿Y un banco por qué va a contribuir a ello si no conti-



Ahí está. No se trata nada más de darle un mendrugo a un indigente, ni mucho menos de lo que hacían las buenas católicas de la pequeña burguesía del pasado,

proveedores sucede algo parecido. Mejoraran mucho las relaciones. Y si existe un aspecto filantrópico, porque las instituciones no son sólo las paredes que nos ro-

mina?", se pregunta y en seguida se responde: "Creo que es connatural con el propio negocio bancario".

Sí, el problema de la conservación ar-



biental también preocupa a los banqueros. Y así lo demuestran el Mercantil y el Venezuela con sus respectivos programas de recuperación de zonas verdes en la ciudad amparada por el Avila. Pero, de momento, la educación es prioridad y, emparentada con ésta, la música y las artes en general, el aporte editorial con el concomitante estímulo a la lectura y, desde luego, la salud.

En el área de la creación artística y su difusión asoma otra antigua institución encarnada por la banca contemporánea: el mecenazgo. En la torre que ocupa Corp Banca en La Castellana, por poner sólo un ejemplo, es mucho lo que se ha hecho por la promoción de las bellas artes y desde hace más de una década es una referencia obligada en el itinerario cultural capitalino.

En el corazón de Catia, a pocos metros de la Plaza Pérez Bonalde y del ruidoso hacinamiento de la economía informal, tiene asiento una institución que merece mención aparte. Derivado del Banco del Caribe, Bangente es, tal como lo formula su presidente, Juan Uslar, una institución a medio camino entre la responsabilidad social y el negocio. "Habría que empezar por decir que Bangente es un banco", aclara. De los cinco que tiene funcionando el ente, los dos primeros años lo hizo con los aportes de la institución auspiciante, pero nunca se pensó que pudiesen ser subsidios o donaciones. Desde el mismo

momento en que empezaron a trabajar con el dinero de los ahorristas tuvieron que asegurarse del pago puntual de los créditos, cosa que, al parecer, han logrado en casi un 99 por ciento. El cliente paga porque sabe que así obtendrá otro crédito. "No podemos andar repartiendo dinero por ahí como hacen otros", quiere que se sepa Uslar. Se trataba, entonces, de financiamientos, como los de la gran banca, pero a otra escala: "Nos dedicamos a la gente emprendedora que tiene negocios por cuenta propia pero no tiene acceso al crédito porque su empresa no está registrada, porque no tiene un historial, porque no tiene activos que poner en garantía. En otras palabras, nosotros en realidad nos dedicamos a la economía informal, que es la mayoría en Venezuela". Como indica sin ambages Uslar, la competencia de Bangente es la usura. Explica que, debido a los costos de su particular forma de otorgar financiamientos, las tasas que cobran son más altas que las de la banca con-

venencial, pero ellos otorgan créditos por montos pequeños a personas que nunca serían asistidas por una institución de las grandes. No obstante, los intereses que cobra Bangente son muy competitivos frente a los implacables usureros que pululan entre los pequeños comerciantes, choferes de camionetas de transporte público, peluqueras, costureras, buhoneros. "Uno puede llegar a gente que no tiene acceso a un crédito con las regulaciones y garantías de la gran banca", matiza Uslar, "y, sin embargo, ser un banco y hacer las cosas como se debe. Eso de pedir papeles, como hacen los bancos, no lo hacemos. La información la levantamos en el campo. Nuestro

personal va hasta el cliente. Vamos a visitar a las personas donde viven y donde trabajan porque ahí, en la bodega o en la venta de ropa del Mercado del Cementerio, es que vamos a conocer el estado financiero. Nosotros trabajamos en la calle, como muchos de nuestros clientes. Otra ventaja que tienen los clientes es que el primer crédito lo otorgamos en un lapso de siete días y los sucesivos casi inmediatamente". Bangente ha atendido a más de 30 mil micro empresarios y otorgado créditos por el orden de los 60 millones de bolívares. "Eso es mucho



Uslar: la banca en la calle

más que todo lo que han dado los organismos gubernamentales juntos en los últimos cinco años", desliza sin que le quede nada por dentro.

Otro flanco de actuación de la banca como empresa socialmente responsable, desde luego, lo es su personal. Escotet avanza algo al respecto: "Primero hay que empezar por la empresa. Hemos hecho grandes inversiones en nuestro recurso humano. No se puede decir: 'Ahora vamos a tener una fuerte participación en materia educativa' si en nuestra micro sociedad, que es el banco, no somos consistentes de la responsabilidad de educar, preparar y capacitar

mejor a nuestro recurso humano, y entonces, ir contagiando a más personas con el ejemplo que vamos creando”.

El Provincial también tiene muy en cuenta su capital humano, y no puede ser de otro modo cuando son los empleados los que ponen la cara frente al cliente y lo mejor es que ese semblante transmita cierto gusto por trabajar en la empresa. A la par de los programas desarrollados por el banco y su fundación, como el Proyecto Papagayo, destinado a arraigar valores universales en los niños a través de alguna actividad creativa ya sea literaria o pictórica —el año pasado se editó un bello libro con los trabajos realizados por lo pequeños a lo largo de los cinco años del proyecto—, el banco ofrece una serie de incentivos a sus trabajadores. Carmen Leonor Rodríguez, directora de Imagen y Comunicaciones, informa que proveen al personal con una póliza de seguros muy ventajosa, así como de las instalaciones de un club que nada tiene que envidiarle a los mejores clubs privados del país y al que acude todo el personal de la institución, entre otras compensaciones de orden cultural y emocional, puesto que, como en los bancos bien saben, no sólo de pan vive el hombre.

En el Banco de Venezuela se asocia la inversión social hacia fuera con el acicate al personal de la organización, al motivarlo a participar directamente en la atención de la comunidad a través de programas como Padrino, en el que empleados de diversa jerarquía de la organización atienden a un niño en situación de riesgo, dándole compañía en ocasiones como los días navideños y velando por sus requerimientos emocionales, educativos y materiales.

La inversión en personal tendría, en el caso del Banco de Venezuela, una extensión en sus programas relacionados con la educación superior que, por supuesto, no están limitados a formar futuros empleados de la corporación: a través de pasantías, desde luego, la organización estaría evaluando talentos para el porvenir. En el año en curso, la empresa aspira, además, a través de los convenios que mantiene con al menos

19 universidades venezolanas, proveerlas de salas de navegación con el propósito de promover a través de *Internet* la interacción académica de estudiantes y profesores, y democratizar el uso de esta herramienta entre los jóvenes de menores recursos, que no cuentan con una computadora en su casa.

La creatividad que la gente de la banca pone al servicio de sus productos financieros para captar clientes parece tener eco en la enorme variedad de programas en los que el sector interviene —incluso a través del organismo gremial, la Asociación Bancaria— para mejorar la calidad de vida de muchos venezolanos. Bancos de origen regional también han tenido una importante incidencia en el interior del país, como el Banco Occidental de Descuento y Del Sur, banca universal. El primero, aunque ya se ha expandido notablemente hacia todo el país, ha hecho importantes contribuciones en la región zuliana y promueve directamente conciertos y exhibiciones de arte venezolano. Del Sur, por su parte, actúa sobre todo en la región de Guayana, alentando también actividades culturales y deportivas.

El impacto es difícil de medir todavía, pero hay casos elocuentes. Las cifras algo dicen: el Proyecto Papagayo del Provincial, por ejemplo, ha atendido a diez mil niños, con la participación de al menos 200 maestros, y un efecto multiplicador que abarca unas 60 mil personas pertenecientes al entorno familiar y escolar de los infantes. Desde 1995 hasta la fecha, la Fundación Mercantil ha hecho posible, a través del programa “Ponle cariño a tu colegio”, que más de 200 escuelas básicas nacionales hayan sido reparadas, aportándole beneficios directos en cuanto a su calidad de vida escolar a más de 800 mil alumnos en todo el país. Banesco, mientras tanto, y sólo por poner un ejemplo, ha aportado a Fe y Alegría, a través de un fideicomiso, no menos de 10 mil millones para la edificación y dotación de centros educativos que abren la posibilidad de estudios de nivel universitario para miles de

jóvenes de escasos recursos. Escotet no puede sino congratularse de su alianza con Fe y Alegría: “Fe y Alegría es un orgullo de nosotros los venezolanos, porque ha sido el único proyecto educativo que se ha logrado exportar. Tiene presencia en más de 15 países. Solamente en Venezuela, son casi 700 mil niños que reciben educación de calidad gracias a la actividad que ellos han desplegado en todo el territorio nacional”.

Todo esto ocurre dentro de un espíritu en que la filantropía, el altruismo, el mecenazgo, el puro amor al arte o el auténtico amor al prójimo —contra todo pronóstico, hay indicios de que existe, al menos desde hace 2000 años— y el negocio de la banca se retroalimentan necesariamente, tal como hace entender José Carlos Pla: “¡Qué duda cabe! En la medida en que el país tenga crecimiento económico sustentable siempre va haber mayores oportunidades de negocio. Con nuestro pequeño aporte no basta, pero qué duda cabe de que, en la medida que haya menos pobreza, habrá más sujetos bancarizables”. Tal vez, gracias a esta actividad, cuyos efectos todavía son parciales, ese niño que ahora extiende la mano en un semáforo reclamando una limosna el día de mañana no es que vaya a convertirse en Rockefeller, pero tal vez llegue a ser otro ahorrista, con cuenta corriente y demás. **LE**

