

**ESCUELA DE NEGOCIOS**  
**PROGRAMA HSBC 3º Edición - 2010**

**“Liderar el cambio de negocios a través de  
Sustentabilidad Corporativa”**

**Autor: Leandro Degasperi**

**Tutor: Máximo Crespo**

**Junio 2014**



## **RESUMEN**

El principal interés de este trabajo final es buscar reflexionar acerca de la responsabilidad que tienen y asumen las empresas de servicio, protagonistas de la economía de un país con sus diferentes interlocutores. Mostrar el papel que tienen las iniciativas en términos estratégicos, las cuales ganan importancia en factores como (reducción de costos, gestión de riesgos, generación de ingresos, riesgos de la marca, cambios en la demanda del consumidor, mejora de posición en una calificación externa).

Cada vez más, las empresas están reconociendo que las iniciativas de sustentabilidad pueden constituir atractivos retornos financieros y también no financieros.

Al evaluar nuestras operaciones internas, podemos reducir algunos costos, pero especialmente, podemos obtener credibilidad de nuestros clientes. Además, al enfocarnos en las necesidades de sustentabilidad de nuestros clientes, percibimos oportunidades claras de nuevos ingresos.

Este análisis acerca de la responsabilidad de las empresas permitirá desarrollar el propósito de analizar específicamente el eje Cuidado del medio ambiente en el marco de los programas de Sustentabilidad Corporativa para HSBC Argentina, un banco privado de la Argentina.

También demostrar los profundos cambios que se están produciendo en la sustentabilidad corporativa en HSBC, a medida que los esfuerzos varían de ser voluntarios a programas puntuales, debido a las expectativas de los clientes, empleados, accionistas y otras partes interesadas.

Identificar como la estrategia de sustentabilidad que seguimos, ya sea la de minimización del impacto ambiental, la búsqueda de nuevos e interesantes oportunidades de negocios o la inversión en las comunidades en las que operamos, ha evolucionado de manera significativa



En 2004, el Grupo HSBC adhirió a los Principios de Ecuador, una serie de directrices impulsadas por el Banco Mundial y asumidas voluntariamente por las entidades financieras para la gestión de los temas sociales y ambientales que surgen del financiamiento de proyectos.<sup>1</sup>

## **PALABRAS CLAVE**

- ✓ Reducir
- ✓ Cambiar
- ✓ Innovar
- ✓ Bienestar
- ✓ Compromiso

***“El MUNDO que hemos creado es el producto de nuestra manera de pensar; no puede ser cambiado si no cambiamos NUESTRA MANERA DE PENSAR.”***

***Albert Einstein***



---

<sup>1</sup> <http://www.equator-principles.com/>



<b><u>INDICE</u></b>	Página
1. INTRODUCCIÓN	6
1.1 Origen de la sustentabilidad	6
1.2 Definición de sustentabilidad	8
1.3 Concepto de la sustentabilidad	9
2. HIPÓTESIS	12
3. PLANTEO DEL PROBLEMA	13
3.1 Modalidad de investigación	15
4. ANALISIS DEL SECTOR FINANCIERO ARGENTINO	16
4.1 El sistema financiero Argentino	16
4.2 Asociación de Bancos de la Argentina	17
4.3 Red Argentina de Pacto Global	18
4.4 Ranking de Reputación Corporativa	21
5. COMUNICACION MASIVA SOBRE MEDIO AMBIENTE	24
6. ACERCA DE HSBC	27
6.1 El nacimiento de la Banca	27
6.2 Quienes somos	31
6.3 Historia de la Marca	33
7. ANALISIS DE LA ORGANIZACIÓN	34
7.1 La gestión del Talento interno	35
7.2 Valores y principios rectores de nuestro negocio	39



8. LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	40
8.1 Áreas que desarrollan la Sustentabilidad Corporativa	42
8.2 Política ambiental	42
8.3 Programas ambientales	45
9. LA GESTION AMBIENTAL	50
9.1 Comunicación interna	51
9.2 Impacto indirecto desarrollo económico sustentable	56
9.3 Actividades de entrenamiento	57
10. HSBC EN EL MUNDO	58
10.1 HSBC (México)	58
10.2 Proyecto de autobuses en Johannesburgo (Sudáfrica)	62
10.3 Proyecto de parque eólico Baicheng (China)	62
10.4 Centro de datos de HSBC (Reino Unido)	63
10.5 Lucha contra la deforestación ilegal en el Amazonas (Brasil)	64
10.6 Limpieza del Ganges (India)	65
11. INDICADORES FINANCIEROS	66
12. TENDENCIAS	69
12.1 Desafíos asumidos con nuestros grupos de interés	71
13. DIAGNOSTICO	72
14. CONCLUSION	74
15. BIBLIOGRAFIA	78
14.1 Páginas de internet visitadas	78
14.2 Libros	79
16. ANEXOS	80



## **1.- INTRODUCCION**

### **1.1. - Origen de la sustentabilidad**

El concepto de desarrollo sustentable se hizo conocido mundialmente a partir del informe “Nuestro Futuro Común”, publicado en 1987 con motivo de la preparación para la Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, realizada en Río de Janeiro, Brasil, en 1992.<sup>2</sup>

Sustentabilidad significa satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades. Para lograrla hay que tomar en cuenta los factores implícitos en esta definición, que son: bienestar, desarrollo, medio ambiente y futuro.

La Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo, establecida por las Naciones Unidas en 1983, definió el desarrollo sustentable como el “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer las capacidades que tienen las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades”.

El desarrollo sustentable implica pasar de un desarrollo pensado en términos cuantitativos -basado en el crecimiento económico- a uno de tipo cualitativo, donde se establecen estrechas vinculaciones entre aspectos económicos, sociales y ambientales, en un renovado marco institucional democrático y participativo, capaz de aprovechar las oportunidades que supone avanzar simultáneamente en estos tres ámbitos, sin que el avance de uno signifique ir en deterioro de otro.

Como parte del programa de trabajo sobre Indicadores de Desarrollo Sustentable, adoptado por la Comisión sobre Desarrollo Sustentable (CDS) en 1995, se generó un conjunto de 58 indicadores, con una guía de estimación revisada para cada uno de ellos.

El término desarrollo sustentable se aplica al desarrollo socio-económico y fue formalizado por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland

---

<sup>2</sup> [http://www.cinu.org.mx/temas/des\\_sost/conf.htm#tierra](http://www.cinu.org.mx/temas/des_sost/conf.htm#tierra)



(1987), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas.

El desarrollo sustentable no se centra exclusivamente en las cuestiones ambientales. En términos más generales, las políticas de desarrollo sustentable afectan a tres áreas: económica, ambiental y social. En apoyo a esto, varios textos de las Naciones Unidas, incluyendo el Documento Final de la Cumbre Mundial de 2005, se refieren a los tres componentes del desarrollo sustentable, que son el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente, como “pilares interdependientes que se refuerzan mutuamente”.

El concepto de Desarrollo Sostenible, comenzó a formularse en los años setenta bajo el término de “eco-desarrollo” y fue perfilándose a lo largo de las dos siguientes décadas. Se basa, en la constatación, corroborada por otra parte por el sentido común, de que en la naturaleza nada crece indefinidamente, sino que, al alcanzar determinados umbrales máximos, en todo proceso se produce el colapso y la degradación y las componentes degradadas o fragmentadas pasan a formar parte de nuevos procesos de desarrollo.

La Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural (UNESCO, 2001) profundiza aún más en el concepto al afirmar que “... la diversidad cultural es tan necesaria para el género humano como la diversidad biológica para los organismos vivos”; Se convierte en “una de las raíces del desarrollo entendido no sólo en términos de crecimiento económico, sino también como un medio para lograr un balance más satisfactorio intelectual, afectivo, moral y espiritual”. En esta visión, la diversidad cultural es el cuarto ámbito de la política de desarrollo sostenible.<sup>3</sup>

Por otra parte, el “desarrollo verde” generalmente es diferenciado del desarrollo sostenible en que el desarrollo verde puede ser visto en el sentido de dar prioridad a lo que algunos pueden considerar “sostenibilidad ambiental” sobre la “sostenibilidad económica y cultural”.

---

<sup>3</sup> <http://www.unesco.org/new/es>



## 1.2.- Definición de sustentabilidad.

Sustentabilidad, es una palabra derivada del vocablo inglés *sustainability* que tiene una connotación dinámica positiva “to keep going continuously, endure without giving way” es decir, avanzar de forma continua, resistir la marcha sin ceder, preservar en el esfuerzo.

H. Daly en 1973 afirmaba que las condiciones de sustentabilidad son aquellas que aseguran la existencia de la raza humana por un periodo lo más prolongado posible, que estas condiciones pueden alcanzarse mediante un crecimiento poblacional cero y un estado fijo de la economía o crecimiento económico cero.<sup>4</sup> Otros autores asocian la sustentabilidad con la capacidad de carga de los geosistemas para soportar el desarrollo de la humanidad, lo que implica que el sistema económico debe mantenerse dentro de los márgenes de capacidad de carga del mundo, entendiéndose la sustentabilidad como desarrollo sin crecimiento o como perfeccionamiento cualitativo sin aumentos cuantitativos (Bifani, P.1995).

La sustentabilidad es función de las características naturales del sistema y de las presiones e intervenciones que sobre él se ejercen, dándole énfasis a la resiliencia del sistema y reconociendo la artificialización irreversible de los sistemas naturales como consecuencia de las intervenciones del hombre a lo largo de la historia.

Según otros autores la sustentabilidad es el estado o calidad de la vida, en la cual las aspiraciones humanas son satisfechas manteniendo la integridad ecológica. Esta definición, lleva implícito el hecho de que nuestras acciones actuales deben permitir la interacción con el medio ambiente y que las aspiraciones humanas se mantengan por mucho tiempo (Mooney, F.1993).

---

<sup>4</sup> <http://www.inti.gov.ar/pdf/aportes7.pdf>



### 1.3.- Concepto de la sustentabilidad

El concepto de sustentabilidad planteado en la Declaración de Río de 1992, incluyó tres objetivos básicos a cumplir:

- **Ecológicos.** Que representan el estado natural (físico) de los ecosistemas, los que no deben ser degradados sino mantener sus características principales, las cuales son esenciales para su supervivencia a largo plazo.
- **Económicos.** Debe promoverse una economía productiva auxiliada por el know-how de la infraestructura moderna, la que debe proporcionar los ingresos suficientes para garantizar la continuidad en el manejo sostenible de los recursos.
- **Sociales.** Los beneficios y costos deben distribuirse equitativamente entre los distintos grupos, etc.

Varias medidas han sido propuestas para alcanzar la sustentabilidad, como son: análisis de costo-beneficio, capacidad de carga y rendimiento sostenible, pero han sido rechazadas también por la dificultad de obtenerlas así como lo inapropiado para establecer límites o variables (Liverman et al; 1988).

Forman a propuesto un modelo para medir la sustentabilidad sobre la base de la Ecología del Paisaje, considerando que sólo puede medirse sobre grandes periodos de tiempo en los cuales los paisajes permanecen relativamente estables y las variables básicas varían muy poco, para ello ha propuesto considerar a dos grupos de variables:

- **Variables que caracterizan la integridad ecológica:** suelo, productividad biológica, biodiversidad, agua dulce y océanos.
- **Variables que caracterizan las aspiraciones humanas:** necesidades humanas básicas (alimento, agua, salud, vivienda) combustible, cohesión y diversidad cultural.



Forman, plantea que conociendo las aspiraciones humanas podemos construir los escenarios de las alteraciones posibles sobre el paisaje, ya que las variables suelo, biodiversidad, etc., cambian más lentamente. Para alcanzar la sustentabilidad entonces debemos lograr una estabilidad en estas variables básicas y así los paisajes serán sostenibles a largo plazo (Forman, R. T. T. 1990).

Según el Banco Mundial (1995) la información en los cambios en la sustentabilidad puede ser registrada por medio de tres grupos de indicadores durante un periodo largo de tiempo y relacionados entre sí.<sup>5</sup>

En la Estrategia por el futuro de la vida “Cuidar la Tierra” se habla de sustentabilidad como: “mejorar la calidad de la vida humana sin rebasar la capacidad de carga de los ecosistemas que lo sustentan” y se plantea que para alcanzarla, la sociedad debe vivir de conformidad con los principios siguientes:

- Respetar y cuidar la comunidad de los seres vivos.
- Mejorar la calidad de la vida humana.
- Conservar la vitalidad y diversidad de la Tierra.
- Mantenerse dentro de la capacidad de carga de la Tierra.
- Modificar las actividades y prácticas personales.
- Facultar a las comunidades para cuidar de su medio ambiente.
- Establecer un marco nacional para la integración del desarrollo y la conservación.
- Forjar una alianza mundial (UICN, PNUMA, WWF, 1991).<sup>6</sup>

La sustentabilidad no debe considerarse como un concepto estático, ya que depende no sólo de las características de los recursos y del medio ambiente, sino también de la capacidad para desarrollar nuevas tecnologías para la explotación de los recursos y su conservación.

La meta de la sustentabilidad es el esfuerzo conservativo para mantener el sentido tradicional y los niveles de ingreso en una era en la cual el capital natural no es ya

---

<sup>5</sup> <http://www.bancomundial.org/pubsdocs/>

<sup>6</sup> <http://www.iucn.org/es/>



un bien ilimitado, al contrario más y más un factor limitante del desarrollo (Goodland, R. and H. Daly; 1995).<sup>7</sup>

Según Leff y otros especialistas, en los últimos años en relación al desarrollo sustentable, y en particular a la sustentabilidad, se han producido importantes tergiversaciones y la apropiación de estos y otros conceptos por el sistema político-ideológico dominante para afianzar el modelo neoliberal como solución para los problemas ambientales y sociales de la humanidad, se busca promover un modelo económico sostenido, negando las condiciones ecológicas que establecen límites a la apropiación y transformación capitalista de la naturaleza.

La sustentabilidad para ser real, objetiva y viable, debe convertirse en un paradigma alternativo en el cual los recursos ambientales, como potenciales capaces de reconstruir el proceso económico dentro de una nueva racionalidad productiva, promuevan un proyecto social fundado en las autonomías culturales, en la democracia y en la productividad de la naturaleza (Leff, E. 1995 y 96).

En la planificación del desarrollo entonces, debemos tomar en cuenta las cinco dimensiones básicas de la sustentabilidad que son:

- Social. Vista como la equidad de las soluciones propuestas, ya que la finalidad del desarrollo es siempre ética y social.
- Económica. Referida a la eficiencia económica.
- Ecológica. Relacionada con la prudencia ecológica.
- Cultural. Las soluciones propuestas deben ser culturalmente aceptables.
- Espacial o territorial. Se deben buscar nuevos equilibrios espaciales considerando la planificación socio-económica y el uso de los recursos conjuntamente (Sachs, I. 1992 y 1994).

---

<sup>7</sup> <http://www.worldresourcesforum.org/files/file/Goodland%20-%20the%20concept%20of%20Environmental%20Sustainability.pdf>



La sustentabilidad en relación con la planificación entonces debe ser considerada como una meta social, nueva e importante para la planificación del espacio y su utilización racional como espacio de vida del hombre como un todo.<sup>8</sup>

Al mismo tiempo, la planificación debe cambiar enfocándose a crear espacios de vida para la sociedad en un marco amplio de sustentabilidad tanto ambiental, como social y económico.

La propia Cumbre de la Tierra celebrada en Río en 1992 estableció como una de las dimensiones del desarrollo sustentable, la necesidad de alcanzar un nuevo equilibrio espacial del desarrollo socioeconómico o lo que es lo mismo, el llamado Desarrollo Espacialmente Sustentable, lo cual sólo es posible mediante un nuevo enfoque de la planificación.<sup>9</sup>

## **2.- HIPÓTESIS**

La hipótesis se basa en que la profundización de acciones vinculadas al cuidado del planeta en el marco de los programas de sustentabilidad social corporativa, contribuirá a consolidar la reputación corporativa interna y externa del banco HSBC Argentina.

Además, refuerza el orgullo y sentido de pertenencia de los empleados, percibiendo el trabajo en una compañía que valora y busca mejorar el ambiente y la sociedad, buscando alinear las acciones del banco sobre el uso responsable de los recursos para despertar entre sus empleados el sentido de compromiso con las generaciones futuras.

---

<sup>8</sup> El concepto de sustentabilidad y la importancia de cuidar el medio ambiente 26 marzo, 2010 by Campus de Educación Ejecutiva

<sup>9</sup> <http://extensionacademica.wordpress.com/2010/03/26/el-concepto-de-sustentabilidad-y-la-importancia-de-cuidar-el-medio-ambiente/>



La búsqueda de formas nuevas y sostenibles de operar, es una iniciativa en la que los empleados ayudan al Banco a alcanzar sus objetivos ambientales, reducción de costos, gestión de riesgos, generación de ingresos, riesgos de la marca, mejora de posición en una calificación externa.

### **3.- PLANTEO DEL PROBLEMA**

Durante las últimas dos décadas, los esfuerzos de sustentabilidad corporativa han variado desde un enfoque de cumplimiento basado en el riesgo donde las iniciativas rudimentarias, voluntarias y a veces fortuitas, han evolucionado hasta un imperativo de negocios complejo y disciplinado enfocado en las exigencias del cliente y las partes interesadas. En el camino, los enfoques de las empresas con respecto a la sustentabilidad, al igual que sus comunicaciones externas sobre estos temas, han madurado hasta el punto de ser comunes entre grandes empresas y también para las pequeñas.

También han crecido las motivaciones detrás de estas iniciativas. Donde la sustentabilidad corporativa una vez se enfocó en temas de cumplimiento o de reputación, o en "tener buenos resultados haciendo lo correcto", *esto ahora se ha vuelto estratégico dentro de muchas empresas*; es tan fundamental para las operaciones de las empresas como la seguridad, calidad, retención de empleados y satisfacción del cliente. Pero dado que la sustentabilidad afecta al mundo exterior en mayor escala que las empresas mismas, estas enfrentan en cambio, mayores presiones del público por transparencia y responsabilidad con respecto a sus efectos e iniciativas de sustentabilidad, además de otros temas sobre los cuales se examina a las empresas actualmente.

Aparte de reducir los costos de energía, la mayoría de los factores clasificados en los primeros lugares como impulsores de las iniciativas de sustentabilidad se relacionaban con mantener o aumentar los ingresos.



A medida que aumentan los esfuerzos de las empresas, también lo hace la necesidad de rendir cuentas, tanto a nivel interno, en la gestión de riesgos, en las decisiones de inversión y en la eficiencia de las operaciones, como a nivel externo, respondiendo a las crecientes preguntas de los clientes y las partes interesadas acerca de los objetivos, compromisos y desempeño de las empresas en términos de sustentabilidad.<sup>10</sup>

Mediante la comunicación eficaz de las actividades internas de una empresa en torno a la estructura Reducir, Cambiar, Innovar, Contrarrestar (RSIO), las empresas podrán identificar más incentivos y oportunidades en relación con sus iniciativas de sustentabilidad, con lo cual mejorarán su ROI y considerarán inversiones ecológicas adicionales.<sup>11</sup>

Durante las últimas dos décadas, se ha estado librando un debate sobre si las inversiones en proyectos ambientales y otros relacionados con sustentabilidad tienen un “descuento social”. ¿Pero este debate aún tiene importancia?

La sabiduría tradicional es que las iniciativas de sustentabilidad de una empresa están impulsadas principalmente por los clientes o inversionistas y accionistas, y hasta a veces, por grupos activistas de ONGs u organismos regulatorios, pero se observa que los empleados constituyen un impulsor clave en una cantidad significativa de empresas.

Los empleados pueden promover los esfuerzos de sustentabilidad de su empresa, aun cuando se muestren cínicos con respecto al compromiso general de las compañías para reducir sus efectos.

La práctica de capacitar a los empleados y comprometerlos con la sustentabilidad se ha propagado rápidamente y se ha convertido en un elemento más institucionalizado de las estrategias generales de sustentabilidad de las empresas. Aunque en general, el compromiso de los empleados no es el impulsor inicial de la

---

<sup>10</sup> Working together: linking sustainability and tax to reduce the cost of implementing sustainability initiatives en [ey.com/climatechange](http://ey.com/climatechange)

<sup>11</sup> <https://www.greenbiz.com/intelligence/greenconfidence>



mayoría de las estrategias, una vez que se involucran, el compromiso puede llegar más lejos y adoptarse como parte integral de los valores de la empresa. Las empresas utilizan una amplia gama de herramientas para comprometer a los empleados con la sustentabilidad, que incluyen la identificación de oportunidades no aprovechadas, con el fin de reducir el uso de desechos y energía; motivar a los empleados para que creen planes de sustentabilidad u otros esfuerzos para incentivar a los empleados a incorporar la sustentabilidad en sus vidas cotidianas; ferias del Día de la Tierra, en las cuales organizaciones externas instalan puestos para comprometer e informar a los empleados; y programas de premios y reconocimientos a los empleados que proporcionan desde recomendaciones hasta dinero en efectivo para los empleados o equipos que, por ejemplo, logran mejoras ambientales medibles o demuestran mejores prácticas en su clase.

Aunque las herramientas y técnicas para el involucramiento de los empleados varían enormemente, estas empresas describen en forma constante los beneficios. Lo que es más importante, intensifican la atracción y retención de los empleados, mejoran las eficiencias operativas, fortalecen las relaciones con los clientes, aumentan la innovación y fortalecen los lazos con la comunidad. Los empleados pueden convertirse en una voz poderosa de apoyo en los mensajes de sustentabilidad de la empresa.

### **3.1.- Modalidad de investigación**

El diseño de la presente tesis será no experimental y la modalidad de la investigación será descriptiva y explicativa. Todo el material analizado y estudiado para este trabajo ha sido recolectado de diversas fuentes de información publicadas por diferentes editoriales, tanto en formato de papel como virtual, blogs especializados y notas publicadas sobre el tema estudiado.



## 4.- ANALISIS DEL SECTOR FINANCIERO ARGENTINO

Para el desarrollo de este capítulo se examinó información de acceso público de la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA) de la cual HSBC Argentina es socio activo; así también del Banco Central de la República Argentina (BCRA); de los sitios públicos de los principales bancos peer, y de información generada en la gerencia de Productos y Segmentos de HSBC Argentina.<sup>12</sup>

### 4.1.- El Sistema Financiero Argentino

Se encuentra organizado en el marco de la Ley N° 21.526. Comprende a todas las personas o entidades que realicen intermediación habitual entre la oferta y demanda de recursos financieros. La autoridad de aplicación es el Banco Central de la República Argentina (BCRA), y en temas específicos la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias.<sup>13</sup>

Artículos relacionados con el sistema financiero y bancos en los siguientes enlaces, (Bancos Públicos, Bancos Privados, nacionales, provinciales y municipales, de capital nacional, extranjero, corporativos y del exterior, entidades no bancarias, compañías financieras, y cajas de crédito.

#### COMPOSICION DEL SISTEMA FINANCIERO<sup>14</sup>

	Dic 2008	Dic 2009	Dic 2010	Dic 2011
<b>CANTIDAD ENTIDADES FINANCIERAS</b>	84	83	80	80
Bancos	67	66	64	64
Bancos Públicos	12	12	12	12
Bancos Privados	55	54	52	52
Bancos Locales de Capital Nacional	34	33	32	32
Bancos Locales de Capital extranjero	12	12	11	11
Bancos Sucursales de Entidades Financieras del Exterior	9	9	9	9
Compañías Financieras	15	15	14	14
Compañías Financieras de Capital Nacional	4	4	5	5
Compañías Financieras de Capital Extranjero	11	11	9	9
Cajas de Crédito	2	2	2	2

<sup>12</sup> <http://www.aba-argentina.com/>

<sup>13</sup> <http://www.bcra.gov.ar/>

<sup>14</sup> <http://www.aba-argentina.com/>



## 4.2.- Asociación de Bancos de la Argentina

La Asociación de Bancos de la Argentina (ABA) es una entidad empresaria creada en 1999, cuyo objetivo es representar a los bancos de capital internacional con operaciones en el país. Cuenta con 22 entidades (entre asociados activos y adherentes), que constituyen el 24% de los activos del sistema, el 30% de los depósitos y el 28% de los préstamos al sector privado. Los bancos de ABA emplean a más de 24.000 personas. La misión institucional de ABA es promover el desarrollo de la banca, servir sus intereses y contribuir a crear una conciencia pública sobre la importancia de contar con un sistema financiero sólido como instrumento fundamental para el desarrollo sostenido del país. HSBC Bank Argentina es uno de los bancos privados de capital extranjero, forma parte de ABA. Las otras dos asociaciones que nuclean a las entidades son las Asociación de Bancos Públicos y Privados de la Argentina (ABAPRA), constituida en 1959 por las entidades bancarias representativas de los estados provinciales, los bancos municipales, sociales y de inversión de todo el país, y la asociación de Bancos Privados de Capital Argentino (ADEBA) creada en 1972 y refundada en abril del 2003 como Asociación de Bancos privados de impulsar el desarrollo y ejercer la representación de los intereses de la banca privada nacional.<sup>15</sup>

### Ranking del sistema Financiero Septiembre 2013

Entidad	Cuentas Pasivas	Tarjetas de crédito	Tarjetas de débito	Estructura de la Cartera			Indicadores	
	Participación	Participación	Participación	Cartera Comercial	Cartera de Consumo y Vivienda	Cartera Comercial asimilable a consumo	ROE (últimos 12 meses)	ROA (últimos 12 meses)
	%	%	%	En %			En %	
BANCO SANTANDER RIO S.A.	6,6	12,8	8,2	42,0	53,9	4,1	36,6	4,1
BANCO DE GALICIA	7,3	14,3	8,3	51,0	37,7	11,4	35,6	3,0
BBVA BANCO FRANCÉS S.A.	7,1	8,6	5,6	56,4	36,9	6,7	30,5	3,3
BANCO MACRO S.A.	7,6	7,6	6,9	44,7	50,0	5,3	33,6	4,3
HSBC BANK ARGENTINA S.A.	3,4	4,8	3,3	59,6	37,7	2,7	26,3	2,9
ICBC (ARGENTINA) S.A.	2,2	3,5	2,1	50,3	42,4	7,2	30,5	3,0
CIIBANK N.A.	1,4	3,3	1,2	61,2	38,0	0,8	37,2	6,1
BANCO ITAU ARGENTINA S.A.	1,9	1,7	1,1	81,4	17,5	1,1	15,7	1,6

<sup>15</sup> Fuente de investigación ranking de bancos ABA septiembre 2013



### **ABA integrante de la mesa directiva de la Red Local del Pacto Global**

La Asociación de Bancos de la Argentina (ABA) fue seleccionada para integrar en la categoría “asociaciones empresariales” la Mesa Directiva de la red local del Pacto Global, cuerpo de gobierno de la citada red que en Argentina está compuesta por 20 organizaciones y cuenta con el apoyo de 3 agencias de Naciones Unidas (PNUD, OIT y CEPAL).<sup>16</sup>

La elección – que rige para el periodo 2009/2011- fue consagrada durante la II Asamblea de la red local del Pacto Mundial.

En la ocasión, más de 200 miembros se expidieron entre 40 manifestaciones de interés para integrar la citada Mesa formuladas por empresas, organizaciones no gubernamentales e instituciones académicas que integran el Pacto Mundial en Argentina. El Pacto Global impulsa la adhesión de sus miembros a nivel global a principios vinculados con derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción; y sirve como marco general para fomentar la responsabilidad cívica mediante el liderazgo empresarial comprometido.<sup>17</sup>

#### **4.3.- Red Argentina de pacto Global**

“La crisis financiera internacional trajo un cambio de paradigma en la concepción de la responsabilidad social empresaria a nivel mundial, por lo que hoy más que nunca siguen vigentes los principios del Pacto Global y el compromiso de la ciudadanía corporativa sobre derechos humanos, empleabilidad, medio ambiente y anticorrupción”, afirmó Martín Santiago Herrero, Representante Residente del PNUD y Coordinador del Sistema de Naciones Unidas, al hablar durante el encuentro en el que se celebró el VII aniversario de la creación de la Red Argentina del Pacto Global que integran más de 400 organizaciones empresarias,

---

<sup>16</sup> <http://www.undp.org.ar/nov300.html>

<sup>17</sup> ABA Asociación de Bancos de la Argentina junio 2009



académicas, ONG´s y otros actores de la sociedad civil, siendo la segunda más numerosa de América latina y el Caribe y la octava a nivel mundial.

La Red Local del Pacto Global se inició hace siete años, contando en la actualidad con 433 adhesiones y con 233 empresas activas. Una Mesa Directiva integrada por organizaciones adherentes que se renueva cada dos años, tiene la responsabilidad de la gestión de gobierno del Pacto en el país. Entre las actividades anuales desarrolla talleres, cátedras, publicaciones y otros encuentros que permiten difundir la importancia del Pacto Global a nivel nacional y hacer un aporte al movimiento de la responsabilidad social.

Dentro de sus logros más importantes, pueden destacarse la conformación del Banco de Prácticas de RSE online más grande del país (hay 555 Comunicaciones de Progreso presentadas a la fecha); la institucionalización de una Cátedra itinerante de RSE que se realiza en alianza con Universidades (en mayo se lanza la V Cátedra en la Escuela de Economía y Negocios de la UNSAM); la edición de un boletín electrónico de noticias; y una Serie de Publicaciones sobre temas clave de la RSE como la lucha contra el trabajo infantil, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; el combate a la corrupción, entre otros.

*“Las acciones empresariales responsables construyen confianza y capital social, al tiempo que contribuyen al desarrollo de mercados y sociedades más prósperas y sustentables en el tiempo”.*<sup>18</sup>

El Pacto Global tuvo su origen en 1999 a instancias del entonces Secretario General de la ONU, Kofi Annan, y fue puesto formalmente en marcha en julio de 2000 en la sede de la ONU. Hoy congrega a más de 7.000 participantes en todo el mundo, que voluntariamente se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con 10 principios universalmente aceptados en cuatro áreas

---

<sup>18</sup> Martin Santiago Herrero Representante Residente del PNUD y Coordinador del Sistema de Nacionales Unidas, 2009



temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

### **Los diez Principios del Pacto Global:**

#### **Derechos humanos**

- Principio 1: apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2: asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



#### **Estándares laborales**

- Principio 3: incentivar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6: impulsar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

#### **Medio ambiente**

- Principio 7: mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8: fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

#### **Anticorrupción**

- Principio 10: trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

#### **Acerca de la red local del pacto global**

El Pacto Global fue lanzado en la Argentina el 23 de abril del 2004 con la presencia de funcionarios de gobierno, representantes de la sociedad civil,



académicos, empresarios y miembros del Sistema de Naciones Unidas.<sup>19</sup>

En Argentina, el objetivo de la red local es generar un espacio abierto, participativo y democrático donde las organizaciones (especialmente las empresas) puedan intercambiar información y conocimiento, entablar nuevas relaciones, desarrollar herramientas y habilidades para facilitar la puesta en práctica de los principios que promueve el Pacto Mundial. Ser miembro de la red no tiene costo para los participantes. La misma es gobernada desde el 2005 por una Mesa Directiva y una Secretaría Ejecutiva, con el apoyo técnico del PNUD, la OIT y la CEPAL.<sup>20</sup>

Dentro de las empresas activas del pacto global en Argentina se encuentra HSBC Bank Argentina como miembro de Asociación de Bancos de la Argentina (ABA).<sup>21</sup>

#### **4.4.- Ranking de Reputación Corporativa**

- Buenos Aires, según el ranking “Los 50 bancos más seguros del mundo” de 2012, realizado anualmente por la revista de finanzas Global Finance, HSBC fue seleccionado como uno de los bancos más seguros<sup>22</sup>. Dentro del exclusivo grupo de los 10 primeros bancos privados según el Banco Central de la República Argentina, HSBC Holdings fue la única institución con actividad local dentro de las primeras 25 posiciones. Por otro lado, la compañía también integra el top 10 en diferentes categorías de este ranking. HSBC México ocupa el 7° puesto en la categoría “Los bancos más seguros de América Latina”. A su vez, HSBC Holding figura también como uno de los bancos más seguros de Europa del Oeste.

Esta es la vigésimo primera edición del ranking, el mismo se arma de acuerdo a las calificaciones crediticias y los activos de dichas entidades. Global Finance es una revista fundada en 1987 por los emprendedores Joseph Giarraputo y Carl Burgen. Su misión es ayudar a los líderes de las corporaciones, banqueros e

---

<sup>19</sup> <http://www.pactoglobal.org.ar/content.asp?id=3>

<sup>20</sup> Publicaciones: guía sobre como participar en el pacto Mundial de las Naciones Unidas, principios laborales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

<sup>21</sup> Más información en [www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)

<sup>22</sup> Revista Global Finance, octubre 2012



inversionistas a trazar el curso de los negocios y las finanzas mundiales. Cada año Global Finance selecciona las mejores instituciones financieras de todo el mundo. Estos premios se convirtieron en un reconocido y confiable estándar de excelencia.

- Buenos Aires, por quinto año consecutivo, HSBC Argentina fue seleccionado por la revista Global Custodian como el banco subcustodio con mejor calificación para clientes internacionales y por cuarto año consecutivo fue nombrado el banco subcustodio más recomendado para clientes locales.<sup>23</sup>

Como todos los años, la revista realizó la encuesta a clientes de todo el mundo acerca del servicio que ofrecen los bancos subcustodios en los distintos mercados, y HSBC Argentina fue nuevamente distinguido tras obtener el puntaje más alto del mercado. La revista Global Custodian, especialista en el negocio de custodia y líder indiscutido en la materia, realiza diferentes encuestas y rankings en las que participan entidades del sector financiero. El resultado de esta encuesta se obtuvo a raíz de 602 respuestas autenticadas. Basados en estas respuestas, los encuestadores han sido capaces de calificar a 10 proveedores de servicios. A su vez, los participantes fueron divididos en dos categorías: administradores de fondos e inversores institucionales, que respondieron cuestionarios individuales para cada categoría del servicio.

- Buenos Aires, HSBC nuevamente fue distinguida por Euromoney, una de las fuentes de información más respetadas en la industria de servicios financieros. Entre las categorías más relevantes de América Latina, HSBC ocupó la primera posición en Mejor Asesor de Riesgos, Mejor Banca en Financiamiento de Proyectos y Mejor Intermediario Colocador de Deuda Bursátil en esta región y también como Mejor Intermediario Colocador de Deuda Bursátil en Brasil.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Revista Global Custodian, enero 2013

<sup>24</sup> Revista EUROMONEY, agosto 2013



A nivel Global, los premios logrados son:

- Mejor Banca de Inversión en Mercados Emergentes
- Mejor Intermediario Colocador de Deuda Bursátil en Mercados Emergentes
- Mejor Asesor de Riesgo
- Mejor Banca Transaccional

Estos reconocimientos alientan a la compañía a continuar demostrando su liderazgo, innovación e ímpetu en los diferentes mercados en los que opera, convirtiéndose así en el banco internacional líder.

- Buenos Aires, HSBC fue distinguido por la revista de comercio internacional Global Trade Review, como el “Mejor banco en Comercio Exterior y Servicios Financieros a nivel global”. Este importante reconocimiento mundial surge a partir del voto de los lectores de esta publicación. <sup>25</sup>

Por otro lado, GTR ha nombrado a HSBC como el “Mejor Banco de Comercio Exterior y Finanzas en Medio Oriente y África del Norte”, por séptimo año consecutivo.

*“HSBC es uno de los actores con mayor protagonismo en el comercio internacional”.* <sup>26</sup>

El servicio de comercio exterior es estratégico para la compañía, y ha impulsado el crecimiento de la misma en los últimos años”, afirmó Diego Spannaus, Gerente de Comercio Exterior de HSBC Argentina. “Este reconocimiento demuestra nuestro compromiso y liderazgo en el sector a nivel mundial. Continuaremos trabajando fuertemente para conectar a clientes con oportunidades concretas de negocios, promoviendo la realización de transacciones en Renminbi (moneda china), y contribuyendo, de esta manera, al desarrollo económico y social de los países en donde operamos”. <sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Revista Global Trade Review, diciembre 2013

<sup>26</sup> GTR, diciembre 2013

<sup>27</sup> Diego Spannaus, Gerente de Comercio Exterior HSBC Bank Argentina



## **5.- COMUNICACIÓN MASIVA SOBRE MEDIO AMBIENTE**

A continuación se detallan los puntos más relevantes, resultado de la revisión de las páginas web de banco Santander Río, banco Galicia y BBVA Francés considerados los principales competidores de HSBC Bank Argentina.

**Banco Santander Río:** Programa de reciclado de papel y tapitas de plástico  
Desde el año 2000, Santander Río apoya el Programa de Reciclado de Papel de la Fundación Hospital de Pediatría Juan P. Garrahan. En 2008 se sumó la recolección de tapitas de plástico. El programa consiste en donar el papel y las tapitas de plástico descartado en las oficinas de los edificios centrales y las sucursales para que sea vendido por la Fundación a empresas de reciclado y con ese dinero, sostener la Casa Garrahan, que acoge a niños del interior que deben realizarse tratamientos prolongados.<sup>28</sup>

**Basura Cero:** Santander Río promueve el reciclado de residuos para proteger el medio ambiente. Desde el año 2009 adhiere a la Ley Basura Cero (Nº 1854, sancionada por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), que promueve la adopción de medidas dirigidas a reducir la generación de residuos, recuperarlos y reciclarlos.

El Banco aplica la normativa en sus edificios centrales y en sucursales de la ciudad de Buenos Aires. Allí se instalaron cajas para facilitar la separación de residuos, discriminándolos en descartables y reciclables.

**Forest Stewardship Council (FSC):** El Banco utiliza papel con certificación de Cadena de Custodia, de Forest Stewardship Council (FSC). De esa forma, FSC garantiza que la madera utilizada para la producción de los documentos procede de un bosque responsablemente gestionado.

**Plan de uso racional de la energía eléctrica:** Santander Río implementa campañas y políticas que buscan reducir al mínimo el impacto de sus operaciones en el

---

<sup>28</sup> <http://www.santanderrio.com.ar/nosotros/rrhh.jsp#medio>



medio ambiente. Limitó el uso y el apagado de las instalaciones eléctricas vinculadas a su imagen institucional, como marquesinas, soportes publicitarios.

**Banco Galicia:** mantiene una política y sistema de gestión ambiental, la cual genera una ventaja competitiva para el negocio y nos posiciona como un banco de vanguardia. Entre nuestras prioridades figuran el consumo eficiente de recursos así como la minimización de residuos y la colaboración con la educación ambiental. Durante 2012 nos enfocamos en la ampliación de la medición de nuestra Huella de Carbono Corporativa, incorporando las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de toda la organización y en la concientización a nuestros colaboradores sobre dicha temática.<sup>29</sup>

Nuestra política ambiental nos compromete: Asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente aplicable y de todos aquellos compromisos con la preservación de un ambiente sustentable a los que suscribimos como organización. Prevenir la contaminación y mejorar nuestro desempeño ambiental a través de la mejora permanente de nuestras prácticas y operaciones.

Promover un uso eficiente de los recursos naturales de los que disponemos para la realización de nuestro trabajo. Fomentar la conciencia ambiental entre nuestros empleados, clientes y proveedores, estableciendo marcos de actuación responsable que agreguen valor sostenible a la gestión.

Banco Galicia mantiene una política y sistema de gestión ambiental, la cual genera una ventaja competitiva para el negocio y nos posiciona como un banco de vanguardia frente a diversos organismos internacionales. Entre nuestras prioridades figuran el consumo eficiente de recursos así como la minimización de residuos y la colaboración con la educación ambiental.

**BBVA Francés:** Nuestra política medioambiental y sistema de gestión ambiental se basa en que como entidad financiera nuestra actividad tiene sobre el medio ambiente un impacto directo, a través del consumo de recursos naturales en el

---

<sup>29</sup> <http://www.galiciasustentable.com/>



desarrollo diario de la actividad empresarial, y un impacto indirecto, a través de las actividades de financiación, gestión de activos y nuestra cadena de valor.

Conscientes de ello, asumimos nuestro compromiso con el medio ambiente y la eficiencia en el uso de recursos naturales en todos los ámbitos de nuestra actividad, como una de las dimensiones de nuestra Estrategia de Responsabilidad Corporativa.<sup>30</sup>

Alineados al Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia, adoptamos su Política Medioambiental de carácter transversal, alcanzando a toda la organización. Este año el foco estuvo puesto en uno de sus objetivos principales: el mantenimiento y ampliación del sistema de gestión ambiental.

En este marco, implementamos el sistema de gestión bajo normas ISO 14001 en 30 nuevas sucursales de nuestra red, que se suman a las 30 sucursales certificadas en 2010. Esta acción nos sigue posicionando líderes en el tema, al constituirnos como el primer banco iberoamericano en haber implementado y certificado su sistema de gestión ambiental en la red de sucursales. Participamos en organizaciones ambientales, foros interdisciplinarios, talleres y alianzas estratégicas con organismos vinculados con temas ambientales. Este año estuvimos presentes en la Jornada de Sustentabilidad convocada por Ser Sustentable y Sustentator, y en el encuentro “Producción más limpia” organizado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El Plan Global de Eco eficiencia desarrollado por el Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, tiene como objetivo optimizar el uso de los recursos naturales y así minimizar el impacto directo sobre el medioambiente.

---

<sup>30</sup> <https://www.bbvafrances.com.ar>



## **6.- ACERCA DEL GRUPO HSBC**

### **6.1.- El nacimiento de la banca**

El Hong Kong y Shanghai Banking Corporation Limited es el miembro fundador del moderno Grupo HSBC. La compañía abrió sus puertas en Hong Kong el 3 de marzo 1865 y en Shanghai un mes de después.<sup>31</sup>

Su oficina central estaba en Wardley House en la ciudad de Victoria; el corazón del distrito central de Hong Kong. La vida de la ciudad se centraba en las polvorientas calles frente al puerto, y fue esta la clave para el nacimiento de Hong Kong institución financiera. Su fundador fue Thomas Sutherland, el Superintendente de Hong Kong para la Península y Oriental Steam Navigation Company. Él estableció el banco como una respuesta a las necesidades de las comunidades de negocios de la costa de China. El crecimiento de Hong Kong implicó que las empresas locales necesitaran servicios bancarios más sofisticados, la mayoría de las transacciones eran manejadas por las casas comerciales europeas en lugar de los bancos. El banco fue creado para corregir esta deficiencia. El folleto bancario de Sutherland atrajo el interés a través de los negocios de Hong Kong, incluyendo casas de comercio de Estados Unidos, de la India y empresas europeas.

El consejo fundador de HSBC tenía razón multicultural desde el principio, incluyendo a los hombres de Escocia, Alemana, India, Estados Unidos, inglés y ascendencia noruega. Fue internacional en su ámbito de negocios centrado en el cliente y en su enfoque; la respuesta temprana de clientes en Hong Kong y Shanghai fue positiva. Sin embargo, todo podría haber terminado tan rápido como empezó. Seis de los 11 bancos extranjeros de Hong Kong colapsaron a principios de 1866 debido a las corridas bancarias, que a su vez provocó la caída de muchas otras empresas. HSBC resistido esta tormenta financiera mediante el mantenimiento de su período de pago sobre letras de cambio, cuando muchos bancos estaban recortando los suyos. Con ello, la banca lo reconoció casi de

---

<sup>31</sup> <http://www.hsbc.com/about-hsbc/history>



inmediato como una institución financiera líder y construyó una reputación, que perdura hasta nuestros días, por la capacidad de recuperación durante las crisis.

### **Diversificación**

La financiación del comercio es una fuerte característica del nuevo del banco local y los negocios internacionales. Siguiendo el flujo del comercio, se expandió rápidamente, estableciendo sucursales en los puertos como Yokohama (1866), Calcuta (1867), Saigon (1870) y Manila (1875). Para el final de su primera década de operaciones, HSBC fue representado en siete países a través de Asia, Europa y América del Norte. Financió la exportación de té y seda de China, el algodón y el yute de la India, el azúcar de las Filipinas, el arroz y la seda de Vietnam y comprar plata en San Francisco. El enfoque particular del banco fue financiar el comercio a lo largo de la costa de China, los préstamos de dinero a los comerciantes locales de exportación y la ampliación de su red de oficinas a Fuzhou y Xiamen para servir a los comerciantes de té. Shanghai fue particularmente importante para el éxito de HSBC; era un centro para el comercio de Japón, un gran puerto al mando de las importaciones y exportaciones de Vasto interior de China y un centro para el té y el comercio de la seda. La sucursal de Shanghai fue un colaborador crucial para primeros beneficios del banco, en ocasiones superando a la oficina central en Hong Kong en la utilidad neta. En Japón, el banco construyó su negocio de comercio exterior y el intercambio y ampliado a través de nuevas oficinas en Kobe (1870) y Osaka (1872). Fueron los gerentes del banco quienes ofrecieron asesoramiento y asistencia al gobierno japonés sobre la modernización de la moneda y asuntos bancarios, y HSBC apoyó la introducción de una moneda estandarizada - el yen plata - en 1879.

En la India, el banco abrió sucursales en los principales mercados de plata del país – Kolkata (1867) y Bombay (1869) - y se ocupó principalmente de la financiación de las importaciones de plata. HSBC aprendido varias lecciones valiosas en estos primeros años. Recesiones económicas, negocios que se derrumban y la disminución en el valor de la plata alentó firmemente controles



internos, préstamos prudentes y fuertes reservas. Al poner estos principios en la práctica, el banco fue prosperando.

La edad de Jackson, en 1900 HSBC estaba operando en 16 países y el financiamiento del comercio en todo el mundo. La red de oficinas en Asia ahora extendido a Singapur y ciudades en la actual Malasia, Myanmar, Sri Lanka, Vietnam e Indonesia. Thomas Jackson, Director Gerente de HSBC entre 1876 y 1902, dominó este período de crecimiento del banco. A medida que el nuevo siglo amanecía - con Jackson en el timón - HSBC fue la institución financiera más importante en Asia.

Pero Jackson no lo hizo solo - recibió el apoyo de un experto equipo de directivos internacionales y personal local. Los funcionarios internacionales fueron capacitados en Londres y Hong Kong antes de tomar citas de todo el mundo. Se espera que sean autosuficientes, resistentes y decisiva, actuando como embajadores de la orilla dondequiera que fueran. Al llegar a la alta dirección, estos banqueros podían llamar sobre sus experiencias en los diversos ajustes de las operaciones de HSBC para hacer el trabajo. Igualmente importante era el personal local de la entidad, cuyas nacionalidades variaba de acuerdo ramificar ubicación. HSBC fortaleció su reputación internacional con sus logros en el gobierno y las finanzas. Por la década de 1880, estaba actuando como banquero del gobierno de Hong Kong y como banquero exclusivo o conjunto de cuentas del gobierno británico en China, Japón, Penang y Singapur. En este período se produjo la emisión de primer préstamo público de China, el ocho por ciento Foochow (Fuzhou) de préstamo, en 1874. El banco emitió posteriormente muchos préstamos para proyectos ferroviarios y de infraestructura del gobierno. Además de guiar el banco a través de tiempos difíciles, Jackson dio un ejemplo de moralidad comercial. Al hacerlo, se ganó la confianza y la lealtad de su personal y los ciudadanos a quienes sirven y aseguró que esta vez al pequeño banco local se convirtió en un destacado actor en el escenario financiero mundial.



En los años previos e inmediatamente posteriores a la Primera Guerra Mundial, HSBC miró a consolidar y ampliarse en el mercado asiático. En Singapur, el negocio principal del banco era la financiación de caucho y el estaño, que fueron los de mayor puerto en exportaciones importantes. Teniendo en cuenta el impacto y perturbación traída por la guerra para el comercio internacional de este período, el banco había realizado una labor admirable. HSBC se había solidificado y extendido su posición como el banco líder en Asia, durante uno de los más turbulentos episodios del siglo 20, demostrando una vez más su resistencia y capacidad de crecimiento. A medida que la Primera Guerra Mundial se desvaneció, HSBC se acercó a la década de 1920, con miras a expandirse en los mercados asiáticos.

La década de 1950 fue una década de transformación en Asia, y HSBC tuvo que responder con agilidad a los negocios en constante cambio. En el momento en HSBC celebró su centenario en 1965, fue institución empresarial muy diferente a la que se había abierto 100 años antes. A finales de la década de 1980, HSBC es una potencia económica en la región de Asia-Pacífico, con una fuerte implantación en el mercado de EE.UU. En 1992, en una de las mayores adquisiciones bancarias en la historia, HSBC cerró un acuerdo con el Reino Unido, Midland Bank, que finalmente se entregará la pieza europea del rompecabezas global. Como parte de esta compra, HSBC acordó trasladar el domicilio social de su sociedad de cartera recientemente formada a Londres para cumplir con los requisitos del Reino Unido autoridades reguladoras. Los años 1990 y 2000 vieron la mayor expansión de HSBC, especialmente en los mercados emergentes de América Latina y Turquía y las economías maduras de Francia, Suiza y los EE.UU. Para aportar claridad a los clientes, inversores y empleados, HSBC presentó una marca unificada para todos sus subsidiarias en 1998, y el símbolo del hexágono se puso en marcha en todo el mundo. A pesar de sus aventuras en el extranjero, HSBC retuvo un enfoque claro sobre su lugar de nacimiento.



Desde 2011, HSBC ha reestructurado y reorientado su negocio para afrontar los retos del mundo posterior a la crisis. Un programa de cierres y ventas ha hecho HSBC más ágil, más fácil de manejar y en mejores condiciones para reaccionar a las oportunidades de crecimiento a medida que surgen. Como el centro de gravedad económico se mueve hacia el este, HSBC es uno de los pocos bancos verdaderamente internacional con una red que se extiende por los mercados más relevantes para el comercio internacional y los flujos de capital.

El banco ha crecido mucho más allá de la visión de Sir Thomas Sutherland de una propiedad local e institución administrada que entiende las necesidades locales para el financiamiento del comercio regional. HSBC absorbió las lecciones de su pasado y se mantuvo en sintonía con las necesidades de sus clientes. Como el mundo cambia y nuevos mercados florecen, seguimos siendo donde el crecimiento es, la conexión de los clientes a las oportunidades. Permitimos a las empresas a prosperar y las economías prosperen, ayudando a la gente a cumplir sus sueños y esperanzas y se dan cuenta sus ambiciones.<sup>32</sup>

**6.2.- Quiénes somos:** El Grupo HSBC es una de las organizaciones de servicios bancarios y financieros más grandes del mundo con negocios consolidados en Europa, la región de Asia-Pacífico, América, Medio Oriente y África. Casa matriz HSBC Holdings plc se constituyó en Inglaterra, con casa matriz en Londres.<sup>33</sup>

**Marca Internacional:** El establecimiento en 1999 de HSBC como una marca internacional uniforme garantizó que el símbolo corporativo del Grupo se comenzara a reconocer en todo el mundo. HSBC diferencia su marca de las de la competencia al describir las características únicas que lo distinguen, resumiéndolas con las palabras *“El banco local del mundo”*.

Con presencia internacional y más de 6.600 oficinas en todo el mundo, tiene alrededor de 335.000 empleados en 75 países y territorios. Clientes Más de 54 millones en todo el mundo con una base total de clientes de banca electrónica de

---

<sup>32</sup> <http://www.hsbc.com/about-hsbc/history>

<sup>33</sup> [www.hsbc.com](http://www.hsbc.com)



más de 45 millones. HSBC Holdings plc, cotiza en las bolsas de Londres, Hong Kong, Nueva York, París y Bermudas, cuenta con alrededor de 200.000 accionistas en aproximadamente 100 países y territorios.<sup>34</sup>

**Tecnología HSBC:** es un importante usuario de informática de avanzada con un gasto anual de US\$5,9 mil millones. Sus canales de E-business incluyen Internet, PC Banking o banca electrónica y banca telefónica desde teléfonos fijos y celulares. HSBC mantiene su propia red privada de telecomunicaciones –una de las más grandes del mundo– a fin de brindar servicios informáticos a sus clientes y personal en todo el mundo.

**Grupos de clientes:** Servicios financieros personales (incluyendo Financiamiento del Consumo) HSBC brinda a 120 millones de clientes personales en todo el mundo una amplia gama de servicios financieros personales, que incluye cuentas corrientes y cajas de ahorro, créditos hipotecarios, seguros, tarjetas de crédito, préstamos, pensiones e inversiones. El Financiamiento del Consumo, que ahora forma parte de los Servicios Financieros Personales debido a la creciente integración de estos negocios en todo el mundo, facilita el crédito de punto de venta a los consumidores, y presta dinero y brinda servicios relacionados para hacer frente a las necesidades financieras de la gente común.

La Banca comercial HSBC es un prestador líder de servicios financieros a pequeñas y medianas empresas y a empresas de mercado intermedio.

**Corporate, Banca de Inversión y Mercados:** Este grupo para clientes brinda servicios financieros a la medida a clientes corporativos e institucionales, las líneas comerciales comprenden Mercados Globales, Banca de Inversión Global, Banca Corporativa e Institucional, y Banca de Transacciones Globales. Mercados Globales incluye negocios de venta y operación en moneda extranjera, ingresos fijos, derivados, acciones y metales.

Banca de Inversión Global comprende asesoramiento y actividades de

---

<sup>34</sup> Annual Review 2012, Conectando a los clientes con oportunidades, [www.hsbc.com](http://www.hsbc.com)



financiamiento de deuda y capital. Banca Corporativa e Institucional cubre manejo de relaciones y actividades de préstamo. Banca de Transacciones Globales incluye pagos y manejo de efectivo, servicios de negocios, cadena de suministros, servicios de títulos y negocios mayoristas de billetes de banco. Banca privada HSBC tiene uno de los negocios de actividades bancarias privadas más importantes del mundo, prestando servicios financieros a personas individuales de gran patrimonio y sus familias en 96 localizaciones.

### 6.3.- Historia de la marca

Desde 1998, HSBC ha operado bajo una sola marca y el logotipo. Nuestras campañas icónicas son vistas por todo el mundo y han atraído muchos comentarios favorables. La visibilidad de nuestra marca y nuestra amplia comercialización aeropuerto nos ha dado una personalidad familiar y estilo.<sup>35</sup>

La estrategia de negocios para el Grupo, dio a conocer en mayo 2011 por el presidente ejecutivo Stuart Gulliver, se refleja ahora en el último trabajo en nuestra campaña publicitaria. Su objetivo es la construcción de nuestra marca aún más por reflexionar sobre las fuerzas que dan forma al comercio y el mundo en el futuro muchos de los cuales ya son claramente visibles. La obra cuenta con un estilo gráfico que pone en marcha cada idea con ' En el futuro... "como un vínculo común a cada historia. Los temas creativos se han extraído de las líneas de negocio básicas de nuestra Banca Comercial, Banca Global y Mercados y negocios de Wealth Management.

*“Desde su fundación en 1865, HSBC ha desarrollado una red global, lo que nos permite apreciar de primera mano la riqueza de la diversidad del mundo y las oportunidades comerciales que una red de este tipo trae”<sup>36</sup>.*

<sup>35</sup> <http://www.hsbc.com/about-hsbc/advertising>

<sup>36</sup> 'En el futuro ' página para ejemplos recientes de nuestra campaña. <http://www.hsbc.com/about-hsbc/advertising/in-the-future/taxi-advert>



## **7.- ANALISIS DE LA ORGANIZACIÓN**

En la Argentina, el Grupo HSBC está conformado por HSBC Bank Argentina S.A., HSBC Argentina Holdings S.A., HSBC Seguros de Vida (Argentina) S.A., HSBC Seguros de Retiro (Argentina) S.A., HSBC Administradora de Inversiones S.A. S.G.F.C.I., HSBC Participaciones (Argentina) S.A. y MW Gestión S.A.<sup>37</sup>

A través de su red de oficinas y sucursales distribuidas en todo el país, los Clientes pueden satisfacer todas sus necesidades financieras: un producto bancario o un seguro de vida.

HSBC Argentina cuenta con 139 sucursales, más de 1.524.200 clientes, con presencia en 21 provincias y en la Ciudad de Buenos Aires.

Es uno de los bancos líderes en Servicios financieros personales (incluyendo Financiamiento del Consumo), la Banca comercial HSBC es un prestador líder de servicios financieros a pequeñas y medianas empresas y a empresas de mercado intermedio.

El banco desarrolla un amplio programa de responsabilidad social corporativa, focalizado en la educación.<sup>38</sup>

Además, se realizarán encuestas de mercado a través de consultoras especializadas para conocer la competitividad externa de las compensaciones en comparación a empresas de primera línea y determinar acciones salariales puntuales en base a esta información.

---

<sup>37</sup> <http://www.hsbc.com.ar/es/hsbc-argentina/acerca-hsbc.asp>

<sup>38</sup> <http://www.hsbc.com.ar/es/recursos-humanos/recursos-humanos.asp>



## 7.1.- La gestión del Talento interno

Un equipo de colaboradores comprometido con la integridad y la calidad es fundamental para avanzar en la estrategia de sustentabilidad de HSBC y mantener el éxito en el largo plazo.

El área de Recursos Humanos de HSBC tiene como fin desarrollar una organización con capacidad de cambio y potenciar la capacidad de liderazgo de su gente. De esta manera, agrega valor a inversores, clientes y colaboradores de la compañía, impactando directamente en la sociedad. Con un foco muy fuerte en la gestión de la diversidad, se promueve el respeto por las diferencias de género, raza y edad, ideas, perspectivas, estilos de liderazgo y puntos de vista.

Actualmente emplea a 5600 empleados que se encuadran, en promedio en la siguiente distribución

INDICADORES LABORALES	2011	2010	2009
Cantidad total de empleados	5.638	5.241	5.339
Gastos salariales (en pesos)	\$ 1.163.545.655	\$ 904.113.681	\$ 790.977.000
Tasa de rotación voluntaria	4,13%	3,99%	3,13%
Tasa de rotación total	12%	15%	15%
<b>Tasa de rotación por edad</b>			
Menores de 30 años	50%	32%	26%
Desde 31 a 50 años	36%	53%	56%
Más de 50 años	14%	16%	18%
<b>Tasa de rotación por género</b>			
Mujeres	55%	53%	48%
Varones	45%	47%	52%

**Perfil de los empleados:** Colaboradores distribuidos en todo el país, según las principales características de la dotación de la empresa.

Total de empleados por modalidad de contratación:

- ✓ Efectivos 88%
- ✓ Pasantes 5%
- ✓ Contratados 7%



Empleados por nivel jerárquico

- ✓ Profesionales y administrativos 86%
- ✓ Gerentes 11%
- ✓ Directores y Gerentes Senior 3%

### **Compensaciones y Beneficios**

La política de compensaciones de HSBC Argentina reconoce el desempeño, las competencias desarrolladas y el logro de objetivos por parte de sus colaboradores. El espíritu de la misma está en diferenciar la “Compensación Total”, utilizando una clara orientación al mercado, y un fuerte anclaje en la performance individual y del negocio.

Los 3 pilares que sostienen a la compensación total son:

- a) Reflejar el desempeño individual.
- b) Reflejar el desempeño del negocio.
- c) Observar la práctica del mercado.

Además, se realizaron encuestas de mercado a través de consultoras especializadas para conocer la competitividad externa de las compensaciones en comparación a empresas de primera línea y determinar acciones salariales puntuales en base a esta información.

Los beneficios otorgados a empleados que indirectamente también alcanzan a sus familiares de primer grado son:

Productos bancarios sin cargo y/o con beneficios especiales.

- ✓ Planes de salud.
- ✓ Plan de vacunación.



- ✓ Reintegros por guardería y jardín de infantes para personal femenino y personal masculino viudo o con hijos a su exclusivo cargo.
- ✓ Útiles escolares al comienzo del ciclo lectivo.
- ✓ Obsequio por matrimonio y por nacimiento de hijos.
- ✓ Seguros con ventajas preferenciales.
- ✓ Plan de ahorro para comprar acciones.

### Ambiente de Trabajo

**Diversidad:** El respeto por la diversidad es clave para HSBC. En una empresa con gran dispersión geográfica y una amplia variedad de clientes y colaboradores, la diversidad es una de las riquezas más grandes de la cultura del Grupo. En 2011, se han implementado programas de capacitación, charlas, y campañas de comunicación para alcanzar los índices de inclusión considerados claves para el equipo de liderazgo. En octubre de 2011, HSBC llevó adelante a nivel mundial “El mes de la diversidad e inclusión”.<sup>39</sup>

Además de una campaña de comunicación, se organizaron una gran cantidad de charlas y de conferencias con especialistas en diferentes temáticas, entre ellas:

- ✓ Potenciando equipos diversos.
- ✓ Inteligencia Intercultural.
- ✓ Del paradigma del acceso y la legitimación al de la diversidad como fuente de cambio y crecimiento.
- ✓ Elementos para el análisis y gestión del conflicto intergeneracional.

El personal no sólo está alineado con los valores y principios institucionales sino que está involucrados con la estrategia del banco.

---

<sup>39</sup> <http://www.hsbc.com.ar/es/recursos-humanos/diversidad.asp>



## **Desarrollo Profesional como factor de retención**

El despliegue del talento y el desarrollo de los colaboradores son fundamentales para alcanzar el éxito de la organización a largo plazo, así como para el crecimiento profesional y personal de su equipo.

Durante 2010 y 2011, se logró afianzar el nuevo sistema de administración del desempeño implementado en 2009, único para todo el Grupo HSBC a nivel global.

Los objetivos de este sistema son:

- ✓ Lograr un único enfoque para la gestión del desempeño con los mismos procesos y lenguaje.
- ✓ Generar una cultura de alto desempeño.
- ✓ Mejorar la percepción de los colaboradores sobre todo el proceso.

La actualización del sistema de soporte único para la gestión de desempeño estuvo acompañada con capacitaciones, teleconferencias y material de soporte, guías de navegación y todo el sustento conceptual de la herramienta publicado en el sitio “Mi Desempeño”.

Este sistema de gestión del desempeño incluye sesiones formales donde los empleados reciben un feedback acerca de su performance y su desarrollo de carrera. Adicionalmente, Recursos Humanos coordina anualmente distintos ejercicios de “mapeo” de sus colaboradores ejecutivos, con el objetivo de diseñar e implementar distintos planes de acción específicos, acordes con el potencial y el desempeño de cada uno de los empleados.

Se consolidó un “pool” de empleados preparados con antelación para cubrir con mayor rapidez algunas posiciones estratégicas. En el mismo sentido, durante el 2011 se implementaron varias “Escuelas de Formación Comercial” que permitieron que más de cien empleados pertenecientes a sectores operativos, desarrollaran habilidades comerciales y cubrieran muchas de las nuevas posiciones que se fueron generando a medida que se abrían sucursales a lo largo y ancho del país.



## **Participación en Asociaciones y Cámaras empresariales**

Al 31 de diciembre de 2011, HSBC Argentina era miembro de las siguientes asociaciones:

- ✓ ABA - Asociación de Bancos de la Argentina. CCAB - Cámara de Comercio Argentino-Británica<sup>40</sup>. AVIRA - Asociación de Aseguradoras de Vida y Retiro de la República Argentina.
- ✓ AACS - Asociación de Compañías de Seguro. IDEA - Instituto para el Desarrollo Empresario Argentino. Bolsa de Comercio de Buenos Aires.
- ✓ Cámara Argentino-China.

## **7.2.- Valores y principios rectores de nuestro negocio**

### **Valores**

- ✓ Ser abiertos a diferentes ideas y culturas.
- ✓ Estar conectados con nuestros clientes, nuestra comunidad y nuestros colegas.
- ✓ Ser confiables y hacer lo correcto.<sup>41</sup>

### **Principios rectores de nuestro negocio**

- ✓ Excelencia en el servicio al cliente.
- ✓ Operaciones efectivas y eficientes.
- ✓ Fortaleza en términos de capital y liquidez.
- ✓ Prudente Política de Préstamos.
- ✓ Estricta disciplina de gastos.

---

<sup>40</sup> <http://www.ccab.com.ar/>

<sup>41</sup> <http://www.hsbc.com.ar/es/hsbc-argentina/valores-principios.asp>



## 8.- LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Define el desarrollo sustentable como nuestro compromiso de contribuir al desarrollo económico y al progreso de la sociedad en su conjunto a través de una estrategia de sustentabilidad que está basada en tres pilares fundamentales:<sup>42</sup>

- ✓ crecimiento sustentable de la rentabilidad.
- ✓ construcción de relaciones estrechas y de largo plazo con nuestros clientes.
- ✓ control del desempeño social y medioambiental de nuestras operaciones.

Dicha estrategia se traduce en nuestra gestión de negocios de todos los días a través de:

- ✓ la gestión de los impactos directos e indirectos de nuestra actividad.
- ✓ el desarrollo de negocios sostenibles.
- ✓ la Inversión comunitaria en actividades educacionales y ambientales.



<sup>42</sup> <http://www.hsbc.com.ar/rse/sustentabilidad.asp>



Nuestros valores y principios juegan un papel central en la búsqueda por mejorar el desempeño del negocio; proteger la marca del Grupo y reflejar el comportamiento, decisiones y actividades de todos los integrantes de HSBC Argentina.<sup>43</sup>

### **Valores**

- ✓ Ser confiables y hacer lo correcto.
- ✓ Mantenernos abiertos a las diferentes ideas y culturas.
- ✓ Estar vinculados con los clientes, comunidades, reguladores y entre sí.

### **Principios**

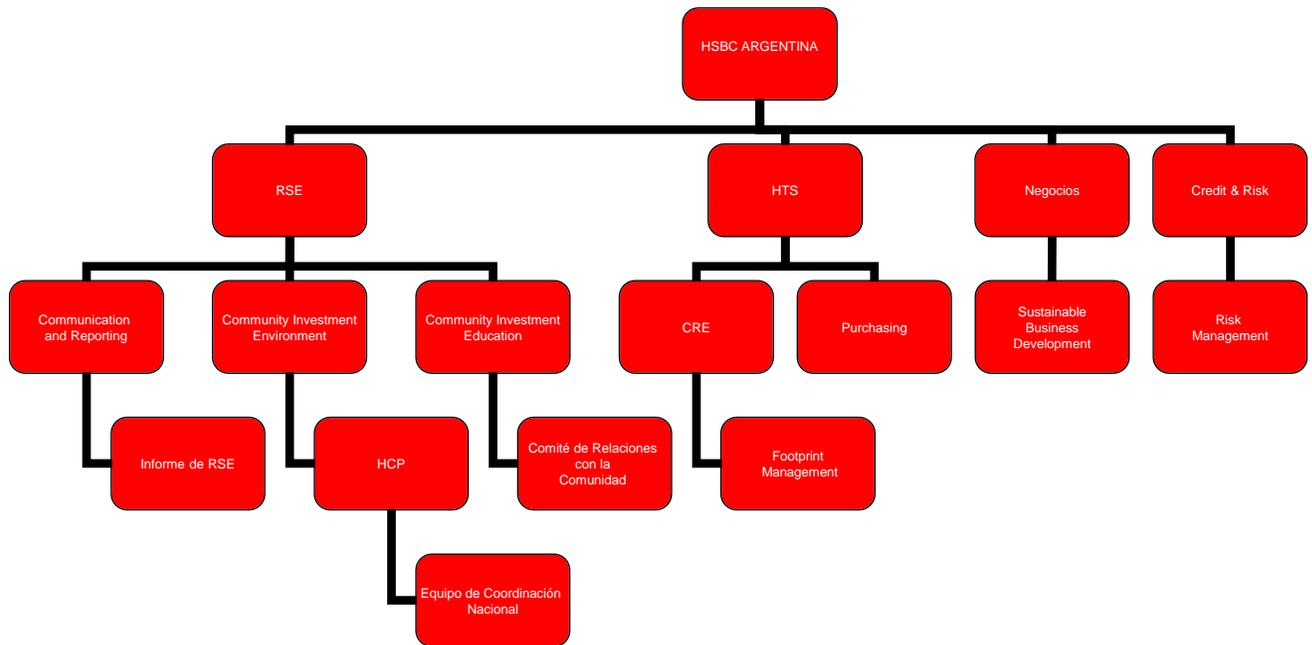
- ✓ Fortaleza financiera: mantenemos la fortaleza del capital y la liquidez.
- ✓ Administración del riesgo: emprendemos, comprendemos y somos responsables de la repercusión de nuestras acciones.
- ✓ Velocidad: rápida capacidad de respuesta en la toma de decisiones.
- ✓ Enfoque en el desempeño: impulsamos niveles destacados y competitivos de desempeño.
- ✓ Eficiencia: nos enfocamos en la disciplina de costos y la eficiencia de procesos.
- ✓ Calidad: buscamos la excelencia.
- ✓ Enfoque en el cliente: proporcionamos una experiencia del cliente sobresaliente.
- ✓ Integración del Grupo.
- ✓ Sustentabilidad: asumimos una perspectiva a largo plazo.

---

<sup>43</sup> <http://www.hsbc.com.ar/rse/sustentabilidad.asp>



## 8.1.- Áreas que desarrollan la Sustentabilidad Corporativa en Argentina



## 8.2.- Política ambiental

Nuestra Política Ambiental, alineada a la del Grupo HSBC, destaca los lineamientos para gestionar el impacto ambiental directo derivado de las actividades administrativas desarrolladas en edificios centrales y sucursales<sup>44</sup>:

- ✓ Reducción del consumo de energía y mejora de la eficiencia.
- ✓ Conservación del agua, de otros recursos naturales y utilización de materiales reciclables.
- ✓ Minimización de la generación y reciclado de residuos.
- ✓ Utilización de residuos de manera responsable y acorde al cuidado del ambiente.
- ✓ Alentar a los proveedores y contratistas en la adopción de prácticas asociadas al cuidado el ambiente.

<sup>44</sup> <http://www.hsbc.com.ar/rse/ambiente>



## Principios de Ecuador y normas específicas

En 2004, el Grupo HSBC adhirió a los Principios de Ecuador, una serie de directrices impulsadas por el Banco Mundial y asumidas voluntariamente por las entidades financieras para la gestión de los temas sociales y ambientales que surgen del financiamiento de proyectos.<sup>45</sup>

A su vez, existen normas específicas para sectores considerados de mayor riesgo:

- ✓ Infraestructura de Agua dulce.
- ✓ Forestación y Productos Forestales.
- ✓ Industria Química.
- ✓ Industria Energética.
- ✓ Equipamiento de Defensa.
- ✓ Minerías y Metales.



## Prácticas éticas en la cadena de valor

Todos los proveedores que integran nuestra cadena de abastecimiento asumen el compromiso formal de respetar las políticas de HSBC Argentina en aspectos ambientales, así como con la prohibición del trabajo infantil y el cumplimiento de las normas de trabajo en blanco y de previsión social.<sup>46</sup>

Asimismo, implementamos un sistema de evaluación a proveedores llamado **Vendor Risk Management** (Gestión del Proveedor) por el cual buscamos identificar, evaluar, y mitigar los riesgos derivados de la contratación de los proveedores de bienes y servicios a través de un relevamiento de temas específicos relacionados con la sustentabilidad, incluyendo temas de cuidado del medio ambiente y responsabilidad social.

<sup>45</sup> <http://www.equator-principles.com/index.php/members-reporting/members-and-reporting>

<sup>46</sup> <http://www.hsbc.com.ar/rse/proveedores.asp>



## Compras sustentables

Identificamos y promovemos<sup>47</sup> la compra de productos más sustentables, buscando la opción más efectiva en la relación costo económico- beneficio ambiental.

- ✓ Certificación del proceso de abastecimiento del proveedor local de papel.
- ✓ Línea nueva de marcadores permanentes y resaltadores 100% reciclados.

TOTAL DE PROVEEDORES	2011	2010	2009
Cantidad total de proveedores de materiales y servicios	2.135	2.113	1.154
Costos de todas las materias y servicios	\$ 1.088.298.827	\$ 803.599.255	\$ 670.986.674

## Bolsas oxibiodegradables

Desde 2011, utilizamos para los trámites internos de la empresa este tipo de material en reemplazo de las bolsas plásticas de polietileno, las cuales no se biodegradan y pueden tardar miles de años en descomponerse. Esta iniciativa es una clara contribución al cuidado del medio ambiente, ya que las bolsas oxibiodegradables tienen la propiedad de auto degradarse dentro de un período de tres años, en el caso de ser expuestas a un ambiente con buenos niveles de oxígeno y luz solar.

## Líneas de créditos para Pymes

Acompañamos a micro, pequeñas y medianas empresas pertenecientes a diferentes sectores de actividad a través de distintas líneas de créditos como las de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional

<sup>47</sup> Estos son los proveedores recurrentes. Por lo tanto no se incluye a proveedores eventuales. Mayor información en <http://www.hsbc.com/1/2/purchasing/ethical-code-of-conduct>



(SEPYME) y las del Programa de Financiamiento Productivo del Bicentenario a los efectos de:

- ✓ Promover el equilibrio regional.
- ✓ Agregar valor.
- ✓ Sustituir importaciones.
- ✓ Generar nuevos procesos productivos.
- ✓ Aumentar las exportaciones.

### Productos y servicios acordes a la protección ambiental

Apostamos al desarrollo de productos y servicios que, además de ser comercialmente atractivos, proporcionen beneficios ambientales y sociales.

Por ello, las iniciativas comerciales tienen componentes sustentables que son a su vez un beneficio para los clientes.

- ✓ Entrega de resúmenes de cuenta vía e-mail o a través de PC Banking.
- ✓ Envío de resumen electrónico de Seguros de Vida.

### 8.3.- Programas ambientales

En HSBC invertimos en programas de protección del medio ambiente, ya sea de conservación de áreas y recursos naturales, concientización de los grupos de interés y/o acciones de voluntariado de los empleados.

Una de nuestras principales líneas de acción consiste en el establecimiento de alianzas con organizaciones de la sociedad civil para llevar adelante los programas en forma conjunta.

Los siguientes son los principales programas vigentes<sup>48</sup>:

Programa	Alianza	Objetivo
<u>Alianza por el Agua y los Bosques</u>	Fundación Vida Silvestre Argentina	Conservar los bosques nativos y aportar a la mejora de la calidad del agua.
<u>Programa por el Agua de HSBC</u>	Water Aid, WWF y Earthwatch	Hacer frente a los riesgos que corre el agua en las cuencas de los ríos, llevar agua potable y mejorar los servicios sanitarios.

<sup>48</sup> <http://www.vidasilvestre.org.ar/>



## Programa por el Agua de HSBC



El Programa del Agua de HSBC es un programa de \$100 millones de dólares con una duración de 5 años, en asociación con tres ONGs que están entre las organizaciones ambientales más respetadas del mundo - WWF, WaterAid y Earthwatch<sup>49</sup>. Este programa proporcionará datos sobre provisión, protección y educación del agua a una escala muy relevante; el resultado de esto será el programa del agua más avanzado en el que una organización financiera haya participado<sup>50</sup>. Earthwatch tendrá la participación de más de 100,000 empleados de HSBC para realizar el monitoreo y la investigación de los recursos de agua dulce en todo el mundo.<sup>51</sup>

En HSBC Argentina, ya son 42 los Líderes Voluntarios de la Ciencia que recibieron la capacitación de Earthwatch y están monitoreando la calidad del agua de arroyos de la provincia de Buenos Aires.

A su vez, las filiales del Grupo pueden presentar proyectos para obtener financiamiento global. En nuestro país, ya tuvo lugar el programa “Agua en Escuelas”, que se desarrolló junto a la Fundación Hábitat y Desarrollo y consistió en la instalación de filtros purificadores de agua en escuelas semi-rurales de la provincia de Buenos Aires.

## Alianza por el Agua y los Bosques

Junto a la Fundación Vida Silvestre Argentina, comenzamos en 2012 un programa de conservación de las fuentes de agua en la Cuenca del Plata, orientado a la valoración de los beneficios que brindan los bosques nativos en la provisión de

---

<sup>49</sup> <http://www.wateraid.org/news/news/hsbc-water-programme-from-malta-to-ghana>

<sup>50</sup> <http://www.thewaterhub.org/news>

<sup>51</sup> <http://earthwatch.org/corporate-partnerships>



este recurso vital, con base en la Reserva Urugua-í y el Municipio de Comandante Andresito, en la provincia de Misiones.<sup>52</sup>

**Esta alianza tiene tres componentes:**

**Programa de conservación** de las fuentes de agua en la Cuenca del Plata, que tiene un fuerte foco en el trabajo con familias de productores rurales de pequeña escala para reforestar los márgenes de arroyos que atraviesan sus propiedades.

**Desarrollo de un programa educativo** para escuelas primarias de Buenos Aires, sobre temas centrados en la protección del agua y otros recursos naturales en las comunidades urbanas.

**Capacitación a empleados** sobre temas relacionados con el agua, los bosques, y otros temas relacionados con la protección del medio ambiente, y la organización de jornadas ambientales para los voluntarios y sus familias.

**La Hora del Planeta**

**HSBC Sponsor Principal de “La Hora del Planeta”**



HSBC Argentina fue Sponsor Principal de la octava edición de “La Hora del Planeta”, la iniciativa global de WWF -la Organización Mundial de Conservación-, coordinada en nuestro país por la Fundación Vida Silvestre Argentina.

Como parte de su compromiso, **la compañía apagó las marquesinas de todas sus sucursales de Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires**, uniéndose a millones de personas de todo el mundo para luchar contra el avance del cambio climático. A su vez, HSBC Argentina difundió la iniciativa entre sus empleados y todos sus clientes para que repliquen esta acción en sus hogares y, de esa manera, demuestren su compromiso en apoyo a la Ley del Calefón.

---

<sup>52</sup> [http://www.vidasilvestre.org.ar/sala\\_redaccion/noticias/vsol.cfm?5782/vida-silvestre-y-hsbc-renuevan-su-trabajo-conjunto-contr-el-cambio-climtico](http://www.vidasilvestre.org.ar/sala_redaccion/noticias/vsol.cfm?5782/vida-silvestre-y-hsbc-renuevan-su-trabajo-conjunto-contr-el-cambio-climtico)



## **Caja Educativa sobre Medio Ambiente en la Ciudad**

HSBC apoya a Fundación Vida Silvestre Argentina en la “*Caja Educativa sobre Medio Ambiente en la Ciudad*”, una herramienta que brinda contenidos teóricos y prácticos para los educadores argentinos. La caja ha sido distribuida de manera gratuita en las 883 escuelas de educación primaria común de gestión estatal y privada de la ciudad de Buenos Aires, y se han entregado 1000 ejemplares en la Reserva Ecológica Costanera Sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La caja está compuesta por el Manual de Actividades Educativas “*Educación ambiental en la ciudad – Aprendizaje cotidiano para salvar la naturaleza*” con distintas actividades para que los docentes puedan desarrollar en el aula; el libro “*La Naturaleza en la Ciudad de Buenos Aires*” donde se enumeran las diferentes especies endémicas de flora y fauna de las grandes ciudades del país, así como información sobre las áreas protegidas de la ciudad de Buenos Aires; el afiche “¿De dónde vienen las cosas?” y un CD interactivo con videos, música y material informativo adicional.

## **Empresa Amiga de Ciudad Verde**

HSBC Argentina firmó Carta de Intención con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, formando así parte del programa Empresas Amigas de Ciudad Verde, que tiene como propósito desarrollar acciones para fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte y la separación de residuos en origen para su posterior reciclado.<sup>53</sup>

Los objetivos del programa son elevar las opciones de movilidad de los empleados y alentar en ellos hábitos de vida saludable, fomentar un transporte económico, ágil, no contaminante y saludable, y alentar a las empresas a que contribuyan a disminuir las emisiones de efecto invernadero siendo responsables con el medio ambiente y la comunidad en la que se desarrollan.

---

<sup>53</sup> <http://www.buenosaires.gob.ar/noticias/mas-de-100-empresas-asistieron-la-jornada-informativa-sobre-el-programa-empresas-amigas-de>



## Reciclado en sucursales

HSBC Argentina firmó convenio con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para implementar el programa "**Separación en Origen de Residuos Sólidos Urbanos**" en Sucursales de HSBC Bank Argentina en Microcentro.

El objetivo es establecer lazos de colaboración para la concientización de la población acerca de la separación y disposición en origen de los residuos sólidos urbanos, y que en forma conjunta, se promuevan acciones para el manejo responsable de los mismos. HSBC Argentina dejó constancia de su compromiso al colocar cestos diferenciados para residuos reciclables y basura en las sucursales de mayor afluencia de público ubicadas en el Microcentro porteño.<sup>54</sup>

## Certificaciones LEED

En el año 2011 se obtuvieron dos **certificaciones de Green Building**, de acuerdo a la normativa voluntaria e internacionalmente reconocida de Construcción y Operación Sustentable LEED. Esta normativa pauta guías de construcción y operación en temas ambientales para cumplir estándares de desempeño de eficiencia energética y bajo impacto ambiental.<sup>55</sup>

El edificio Barrancas de Lezama y una sucursal de San Isidro han obtenido dos de los seis certificados dados en Argentina para Operación y Mantenimiento y para Construcción, respectivamente. Alcanzar la certificación no sólo implicó buscar el cumplimiento de la norma sino identificar materiales constructivos de menor impacto ambiental, la búsqueda de oportunidades de mejora de la iluminación, ventilación y calefacción natural, la optimización del consumo de energía y la gestión de residuos y materiales.

---

<sup>54</sup> <http://www.hsbc.com.ar/rse/clientes.asp>

<sup>55</sup> <http://www.argentinagbc.org.ar/novedades.php?id=49>



*“Nuestra responsabilidad como ciudadanos corporativos nos impulsa a buscar permanentemente nuevas y mejores formas de gestionar nuestro negocio, generando una contribución real al crecimiento socio-económico de nuestra comunidad, protegiendo el medio ambiente y promoviendo el desarrollo social en donde estamos presentes”.<sup>56</sup>*



## **9.- LA GESTION AMBIENTAL**

La gestión ambiental en HSBC Argentina, avanza procurando consolidarse y asimilarse dentro de cada área de la empresa como aspecto a ser gestionado por cada colaborador independientemente de su especialidad.

Durante los años 2010 y 2011, HSBC Argentina mantuvo la estrategia de Desarrollo Sustentable basada en los Principios de Sustentabilidad Corporativa del Grupo HSBC.<sup>57</sup>

La actividad de HSBC Argentina no presenta un impacto ambiental directo vinculado a un proceso productivo, es por ello que la empresa asumió el compromiso de implementar soluciones innovadoras y sustentables que nos permitan abordar todos los impactos de forma integral, homogénea y a largo plazo. En cuanto al impacto ambiental indirecto, el mismo tiene un rol preponderante en la comunidad como impulsor de prácticas empresariales que acompañen el desarrollo sustentable de las comunidades y la gestión ambiental eficiente. Por otra parte, es importante acompañar estas actividades con el desarrollo de productos y servicios específicos que faciliten beneficios ambientales o incentiven a los clientes a adoptar prácticas sustentables.

Impacto directo: la gestión de la huella ambiental

La gestión ambiental busca minimizar los impactos directos derivados de las

---

<sup>56</sup> Gabriel Martino CEO y Presidente HSBC Argentina, <http://www.hsbc.com.ar/rse/informes.asp>

<sup>57</sup> Leadership in Energy and Environmental Design.



actividades administrativas desarrolladas en edificios centrales y sucursales. De esta forma, diversas áreas de gestión trabajan dentro de sus respectivas competencias para minimizar impactos y optimizar el consumo de materiales.

### 9.1.- Comunicación interna (ver Anexo)

Durante los años 2010 y 2011 se desarrollaron, a través de internet y otras herramientas de comunicación interna, actividades de sensibilización de los colaboradores sobre la importancia del cuidado del ambiente. Se publicaron las acciones realizadas para cumplir con los objetivos de los impactos directos propuestos por el Grupo, se desarrollaron charlas sobre la estrategia de sustentabilidad corporativa, y se implementó un curso de gestión de residuos para su posterior reciclado que fue liderado por los Climate Champions -voluntarios ambientales de HSBC Argentina que participaron del programa de campo del HSBC Climate Partnership.<sup>58</sup>

## Gestión sustentable de las instalaciones

### Energía <sup>59</sup>

INDICADOR	UNIDAD	2011	2010	2009	2008
Consumo Total	Gwh	25,8	26,9	28,5	32,6
	GJ	92.923,20	96.876,00	102.636,00	117.396,00
Consumo de energía hidráulica	GJ	6.793,2	6.487,2	ND	ND
Consumo de energía de la matriz eléctrica nacional	GJ	86.130	90.388,80	ND	ND
Consumo/ persona	Gwh/ ful-time equivalent	0,005	0,005	0,005	0,004
Consumo/ superficie	Gwh/ ful-time equivalent	0,178	0,186	0,233	0,174

<sup>58</sup> Climate Champions refiere a los líderes del programa de gestión de carbono, Climate Partnership

<sup>59</sup> El consumo corresponde al 100% de sucursales y Edificios Centrales del país. Full Time Equivalent (Equivalente de Tiempo Completo) = Unidad para medir la cantidad de empleados, contemplando los pasantes y contratados



La reducción del consumo de energía se abordó sistemáticamente, buscando potenciar las oportunidades de minimización de consumo tanto pequeñas como grandes transversalmente a las distintas áreas de la empresa.

A medida que se avanzó con los planes de remodelación o aperturas de nuevas sucursales se realizaron los reemplazos de la iluminación por sistemas eficientes de LED en señalética e iluminación vigía.

Desde el área de Tecnología de la Información (Information Techonology) se realizó la virtualización de los servidores, lo cual significa la implementación de una tecnología que comparte los mismos recursos físicos (máquinas físicas) permitiendo la ejecución de diferentes sistemas (máquinas virtuales). Esto significa poner a disposición el hardware extra para ser asignado a la construcción de varios servidores virtuales si un servidor se utiliza a un porcentaje de su capacidad. Los beneficios asociados a esta iniciativa se traducen en:

- ✓ Ahorro de energía del centro de datos al disminuir la necesidad de servidores físicos.
- ✓ Ahorro de energía derivado del menor requerimiento de enfriamiento.
- ✓ Ahorro de espacio.

Se logró el desarrollo de 347 servidores virtuales sobre un total de 50 servidores físicos con capacidad operativa para profundizar el proceso de virtualización, habiendo generado 80 servidores virtuales.

Continuó la compra de energía hidráulica para 12 sucursales en el Mercado Energético Mayorista. Los edificios centrales no pudieron ser incorporados a este plan dado que cuentan con una mayor potencia instalada y esto implicaría no contar con un aseguramiento del suministro en el caso de eventuales cortes. La energía hidráulica adquirida en el Mercado Energético Mayorista significa para HSBC Argentina un mayor costo económico pero se asume que el mismo se traduce en un menor costo ambiental de la operación.



Durante 2011, se realizaron inversiones vinculadas al recambio de equipos de aire acondicionado en cinco sucursales, buscando optimizar el consumo energético y a su vez minimizar el consumo de agua. También se implementó un plan en los edificios centrales para programar los sistemas de aire acondicionado en temperaturas de 22°C para invierno, y 24°C para verano. Controlar los puntos de climatización permitió un ahorro de energía del 3%. En 2011, se extendió el programa a las sucursales en remodelación y se alcanzó nuevamente un 3% de ahorro.

HSBC Argentina continuó integrando la Comisión de Energía y Transporte de la Unidad de Cambio Climático de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación <sup>60</sup>dado que entiende que este ámbito puede ser semillero de nuevas tecnologías y metodologías de consumo de energía del cual nutrirse para mejorar el desempeño ambiental de la empresa.

Durante los años 2010 y 2011 se implementó en HSBC Argentina la plataforma de telefonía IP con más de 5.300 teléfonos, lo cual aportó la plataforma tecnológica necesaria para soportar aplicaciones que faciliten futuras videoconferencias desde las sucursales.

En los edificios centrales, existen 12 salas de videoconferencias desde donde se realizan un promedio de 350 videoconferencias mensuales, de las cuales el 40% responden a reuniones internacionales. Contar con estas facilidades permite reducir los desplazamientos de los colaboradores a los sitios de reuniones nacionales e internacionales y evitar así las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas del consumo de combustibles fósiles utilizado en el transporte.

Se mantiene nuestra política de car pooling <sup>61</sup>y el uso responsable de las cocheras asignadas. En el edificio central Barrancas de Lezama hay 50 cocheras que son asignadas por sorteo, actividad que se realiza dos veces al año. Para poder

---

<sup>60</sup> <http://www.jgm.gov.ar/paginas.dhtml?pagina=42>

<sup>61</sup> Dinámica de compartir el automóvil entre varios colaboradores de la empresa.



participar del mismo y acceder a una de las cocheras, se requiere que el conductor comparta el viaje en auto con 3 personas más.

Los colaboradores del Edificio Barrancas de Lezama pudieron continuar utilizando el espacio para el guardado de bicicletas, cuyo objetivo es fomentar las actividades físicas y evitar el uso de transporte basado en combustibles fósiles.

## Emisiones

Todas las iniciativas que avanzaron sobre la reducción del consumo de energía significaron, consecuentemente, una reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero y de la huella de carbono.

INDICADOR	UNIDAD	2011	2010	2009	2008
Emisión derivada del consumo de energía (a)	Ton CO2	9.440,00	8.880,00	8.630,00	13.040,00
Emisión derivada del consumo de energía (b)	Ton CO2/ persona	12.225,70	12.830,20	ND	ND

a) Emisión reportada por el Grupo HSBC en función del factor de emisión de CO2 elaborado, Departamento de Ambiente, Alimentos y Asuntos Agrarios .

b) Emisión correspondiente al consumo de energía proveniente de la matriz eléctrica nacional de acuerdo al factor de emisión de la red nacional establecida por la Secretaria de la Nación Argentina 2010. Se mantiene el valor para el año 2011 dado que aún no se cuenta con el factor de emisión del mencionado año.

## Residuos

INDICADOR	UNIDAD	2011	2010	2009	2008
Cartón y papel reciclados	Ton	28,6	118,0	118,0	118,0
Desechos electrónicos reciclados	Ton	13,5	4,4	5	6,2

Durante los años 2010 y 2011, se desarrolló una campaña de concientización del personal sobre el reciclado, de forma de fortalecer los procesos de separación de residuos en origen. Adicionalmente se desarrolló un curso on line no obligatorio de gestión de residuos, el cual fue facilitado por los Climate Champions.

La separación de residuos en los edificios centrales alcanza al papel, cartón y plásticos. Durante el período se ha dejado de realizar la segregación de los residuos de aluminio dado que en las máquinas expendedoras de bebidas se



cuenta con la provisión de botellas de plástico. En todos los edificios y sucursales, el papel conteniendo información restringida es enviado a destrucción a través de una empresa proveedora de servicio.<sup>62</sup>

TASAS DE RECICLADO	2011	2010
Papel y cartón	9%	7,50%
Plástico	4%	5%

Se mantienen las actividades vinculadas con el proyecto Paper Less<sup>63</sup>. Se avanzó en la búsqueda de mayores eficiencias de los procesos en las sucursales. Así se identificaron 11 propuestas distintas que por primera vez incorporaron la variable de impacto ambiental adicionalmente al concepto de eficiencia de los procesos. La totalidad de las mismas fueron implementadas durante el año 2010 y facilitaron una reducción aproximada de 12 millones de impresiones anuales, equivalentes a 12.120 resmas de papel ahorradas por año.<sup>64</sup>

La realización de un acuerdo con el proveedor de impresoras en la prestación de soportes de gestión más eficientes permitió lograr una trazabilidad total de las impresiones para el adecuado monitoreo de los procesos.

En el edificio de Barrancas de Lezama se realizó una capacitación sobre el adecuado uso de las islas de reciclado y correcta utilización de máquinas de fotocopiado, impresión y escaneo existentes.

Se avanza con las iniciativas para favorecer la adopción de prácticas ambientales de la cadena de valor y se logró que nuestro proveedor de papel resultara reconocido en categoría de cumplimiento para la política global.

<sup>62</sup> La disminución en el reciclado del papel durante el año 2011 se debe a las mejoras introducidas en la segregación en origen y el envío de los documentos confidenciales al proveedor y también a los ajustes introducidos en los procesos que permitieron disminuir la cantidad de papel consumido.

<sup>63</sup> Menos Papel, de acuerdo a su denominación en el idioma inglés. Tomando en consideración que la mayoría de los documentos era doble faz.

<sup>64</sup> Tomando en consideración que la mayoría de los documentos era doble faz



## Agua y efluentes

INDICADOR	UNIDAD	2011	2010	2009	2008
Consumo total	miles m3	99.084	131.255,0	133.993,0	148.235,0
Consumo/ persona	m3/ ful-time equivalent	20	25,8	24,9	19,7
Volumen de agua reciclado	miles m3	9.236	9.297	8.792	ND
	%	10%	7%	6%	ND

El principal consumo de agua se deriva de la higiene del personal, motivo por el cual se busca alcanzar mayor eficiencia en el consumo personal de agua y en los procesos de climatización.

Así es como en el año 2011 se cambiaron equipos de aire acondicionado y calefacción para mejorar las eficiencias buscando equipos de circuito cerrado que permitieran, adicionalmente, minimizar el impacto sobre el consumo del agua.<sup>65</sup>

### 9.2.- Impacto indirecto desarrollo económico sustentable

Conscientes de la responsabilidad sobre los impactos de aquellos proyectos que son financiados por la empresa, se buscan desarrollar herramientas que permitan minimizar los riesgos ambientales y sociales.

Se trabaja sobre estos pilares para permitir la asimilación interna de los procedimientos y facilitar a los equipos de trabajo de las herramientas necesarias para incorporar las dinámicas y las modificaciones surgidas de actualizaciones.

HSBC Argentina cuenta con dos personas encargadas de evaluar el riesgo de sustentabilidad, una encargada de banca global y otra correspondiente al segmento de banca comercial. Su responsabilidad es brindar asesoramiento con el objetivo que todas las propuestas crediticias incorporen un análisis de riesgo de sustentabilidad, tanto ambiental (donde el impacto es en el ambiente físico) como social (donde el impacto se relaciona con las personas).

<sup>65</sup> <http://www.hsbc.com.ar/rse/informes.asp>



Se desarrollaron nuevas guías<sup>66</sup> para energía nuclear, oil sand y plantas de energía a base de carbón mineral. En tanto que se actualizaron las existentes de los sectores de energía nuclear, minería y Principios de Ecuador.

La generación y actualización de las políticas implicó la introducción de ajustes a los procesos, lo cual se tradujo en nuevas modificaciones sobre las dinámicas de evaluación de clientes.

Cada modificación introducida a las metodologías - ya sea por variaciones en las políticas y/o en los procesos - se traducen en la necesidad de capacitar a los equipos de trabajo sobre los mismos y mantener actualizados sobre las prácticas para consolidarlos como agentes de gestión de los riesgos ambientales y sociales.

### **9.3.- Actividades de entrenamiento**

E-learning sobre Riesgos en Sustentabilidad: esfuerzo regional destinado a las unidades de negocio y soporte Banca Global, Banca Comercial (PyMEs) y Riesgo mayorista. Esta actividad alcanzó a 390 participantes y contó con una evaluación del curso.

Taller de Trabajo Global: se participó de la actividad realizada por el área de Group Sustainability Risk en la casa matriz para entrenar a los Gerentes de Riesgos de Sustentabilidad y uniformizar las prácticas y los criterios en todo el mundo. Esta actividad buscó presentar la importancia de la sustentabilidad para el Grupo HSBC, la gestión de los riesgos reputacionales y los impactos directos, la inversión en la comunidad y el equilibrio entre los riesgos y los beneficios. Adicionalmente se facilitaron conceptos para la gestión y expectativas de los grupos de interés (accionistas, ONG´s) y los aspectos reputacionales y la sustentabilidad local.

---

<sup>66</sup> Más información en <http://www.hsbc.com/1/2/sustainability/sustainable-finance/sector-policies>



Programa de administración de Riesgo de Sustentabilidad: realización de una nueva capacitación global para Banca Global y Banca Comercial de la cual participaron 204 oficiales de negocios.

El desafío permanente es mantener a los equipos de trabajo actualizados sobre las prácticas de gestión de riesgos y los requerimientos legales aplicables.

## **10.- HSBC EN EL MUNDO**

La estrategia ambiental de HSBC posee cuatro ejes centrales: cambio climático, desechos, agua y biodiversidad. Todos y cada uno de estos fenómenos representan un área de oportunidad importante y son relevantes para nuestro negocio, además de reflejar las necesidades para participar en la construcción del desarrollo sustentable en todo el mundo.

### **10.1.- HSBC (México)**

Los programas de Sustentabilidad Corporativa de HSBC México, están enfocados a la educación, el medio ambiente y proyectos en beneficio de la comunidad. A través de estos programas, buscamos siempre lograr el mayor impacto social o ambiental posible, además de involucrarnos en ellos por medio de la participación de nuestros voluntarios.

Nuestro compromiso es gestionar los impactos ambientales de nuestro negocio, contribuyendo a una economía estable, a través de acciones que fomenten el cuidado del medio ambiente en las comunidades donde operamos.

Supervisamos escrupulosamente el impacto de nuestro negocio en cada comunidad en la que tenemos presencia y mantenemos la aplicación de acciones integrales al servicio de esta misión permanente.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> <https://www.hsbc.com.mx/1/2/>



## Proyecto verde de HSBC seguros

Al contratar un Seguro de Vida Individual o un Seguro para Auto HSBC, HSBC Seguros hace una aportación de 8 pesos por póliza.<sup>68</sup>

A través de Proyecto Verde se han apoyado proyectos como:

- ✓ Fideicomiso Pro Bosque Chapultepec
- ✓ Parque Ecológico Chipinque
- ✓ Bosque La Primavera
- ✓ Fábrica de Agua Nevado de Toluca
- ✓ Todos por el agua en San Miguel de Allende

## Cuida tu ambiente

A partir de 2012 se implementó el programa HSBC Cuida tu ambiente dedicado a crear un grupo de trabajo verde. Es una fuerza compuesta por colaboradores de HSBC México comprometidos a incorporar el tema del medio ambiente y la sustentabilidad como parte esencial de las operaciones comerciales del banco y un elemento intrínseco en la manera de relacionarnos con nuestros clientes, proveedores y compañeros de trabajo.

HSBC Cuida tu ambiente México se concentra en el desarrollo de habilidades para colaboradores y sus familias, ampliando sus conocimientos sobre cambio climático, dándoles oportunidades de participar en proyectos de voluntariado y abriendo una ventana que requiere involucrarse más y mostrar un mayor compromiso, a través de la selección de Líderes Ambientales aprovechando todo el aprendizaje que han obtenido los colaboradores que han participado en las diferentes iniciativas ambientales del banco.

El objetivo general de este programa es formar líderes que sean capaces de vincular nuestras operaciones con temas sustentables, motivar el voluntariado en

---

<sup>68</sup> [https://www.hsbc.com.mx/1/2/grupo/sustentabilidad#menu\\_seguro](https://www.hsbc.com.mx/1/2/grupo/sustentabilidad#menu_seguro)



las comunidades en las que operamos, y ser un ejemplo de compromiso con la empresa, nuestro entorno y nuestra gente, así como promover el desarrollo estratégico, sustentable y permanente para HSBC México y que sea un ejemplo para el grupo. Más de 1,870 voluntarios, entre colaboradores, amigos y familiares lograron sanear de manera total el Cárcamo de Dolores en el bosque de Chapultepec, dónde se distribuye más del 30% del suministro de agua de la Ciudad de México

### **Huella ambiental en HSBC**

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, el mayor impacto ambiental que tenemos es el que generamos de manera diaria a través de nuestras operaciones en sucursales y edificios. Por ello en HSBC México desde 2004 medimos y reportamos nuestros consumos de energía y de agua, así como la cantidad de desechos que enviamos al relleno sanitario y las emisiones de CO2 provenientes de nuestro consumo de energía y de la transportación que nuestro negocio requiere. Asimismo, hacemos un seguimiento continuo y buscamos y aprovechamos las oportunidades que se presentan para reducir nuestro impacto a través de la implementación de las mejores prácticas.

### **Cantidades y beneficios <sup>69</sup>**

- ✓ En 2012 logramos ahorrar 15,093,757kWh de energía
- ✓ 47,780 m3 de agua
- ✓ 112 ton. menos de desperdicios destinadas a rellenos sanitarios
- ✓ 9,009 ton. de CO2
- ✓ A través de Reciclar es Ayudar, reciclamos más de 400 toneladas de desperdicios entre papel, cartón, aluminio, vidrio y PET.

---

<sup>69</sup> [https://www.hsbc.com.mx/1/PA\\_esf-ca-app-content/content/inicio/grupo\\_hsbc/sustentabilidad/archivos/informe\\_2012\\_operaciones.pdf](https://www.hsbc.com.mx/1/PA_esf-ca-app-content/content/inicio/grupo_hsbc/sustentabilidad/archivos/informe_2012_operaciones.pdf)



## **Torre LEED**

En noviembre de 2007, la Torre HSBC, ubicada en la Ciudad de México, obtuvo la primera certificación Oro del sistema LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, por sus siglas en inglés) en América Latina en la categoría New Construction y en 2012 obtuvo la certificación Platinum en la categoría Operation Management. La certificación LEED es otorgada por el US Green Building Council (USGBC), organismo integrado por líderes de la industria de la construcción en los Estados Unidos. Esta certificación refleja nuestro compromiso con el desarrollo sustentable y con la conservación del medio ambiente.

## **Azoteas Verdes (Ver anexo II)**

Las azoteas verdes pueden retener hasta un 75% de agua de lluvia y se regresa a la atmósfera en forma de condensación y transpiración. La contaminación que se encuentra dentro de la lluvia queda filtrada en la azotea.

Una azotea verde reduce el calentamiento de un edificio, filtra la contaminación la cual se encuentra en el aire y absorbe CO<sub>2</sub>, también filtra metales y contaminación de la lluvia.

Las azoteas verdes reducen el efecto de isla de calor (Heat Island effect) para minimizar el impacto a microclimas, humanos, y hábitat de vida silvestre.

La reducción de calentamiento de edificios genera un ahorro de energía por la razón que los sistemas de aire acondicionado no trabajan a su capacidad máxima y de esta forma se baja el consumo de energía.

En nuestras oficinas centrales de la Ciudad de México, dentro de la Torre HSBC en el Paseo de la Reforma contamos con 484m<sup>3</sup> en lo que es la azotea verde más grande en un edificio corporativo en América Latina.



### **10.2.- Proyecto de autobuses en Johannesburgo (Sudáfrica)**

Para HSBC, la sustentabilidad significa estar en el negocio a largo plazo buscando satisfacer las necesidades de la generación actual.

HSBC actuó como asesor y facilitador para el financiamiento estructurado en 2010 del proyecto en Johannesburgo Rea Vaya Bus Rapid Transit, el primero de su tipo en África. HSBC ya había organizado la financiación para proyectos de autobuses de tránsito rápido en Santiago de Chile y en la Ciudad de México.

La flota completamente nueva de autobuses articulados funciona con diésel de bajo azufre y cuenta con equipos avanzados que reducen la contaminación mejorando la calidad del aire. Los autobuses, que operan en corredores de alta velocidad, reducirán las emisiones de dióxido de carbono y óxido de nitrógeno por miles de toneladas por año. El esquema también ha mejorado el acceso al transporte público para los grupos de bajos ingresos en África del Sur.<sup>70</sup>

### **10.3.- Proyecto de Parque eólico Baicheng (China)**

HSBC juega un papel importante en la lucha contra el cambio climático mediante la financiación de los bienes y servicios que se desarrollan en acelerar la transición hacia un futuro bajo en carbono. El parque eólico Baicheng fue una operación de financiación de proyectos innovadores en China.

El proyecto Baicheng es un parque eólico de 49,5 megavatios en las tierras agrícolas en la provincia de Jilin, noreste de China. En 2010, HSBC Global Banking and Markets estructuraron un acuerdo de financiación de proyectos para financiar el parque eólico, lo que permitirá ahorrar más de 100.000 toneladas de dióxido de carbono al año por los próximos dos decenios.

---

<sup>70</sup> <http://www.hsbc.com/citizenship/sustainability/case-studies/johannesburg-rea-vaya-bus-rapid-transit-project>



Trabajamos con nuestros socios, incluyendo el Banco de Comunicaciones, uno de los mayores bancos de China, en un modelo de financiación eficaz y, en consecuencia, ésta fue la primera financiación de proyectos acordado para un parque eólico en China.

China, fue reconocida en 2012 por Bloomberg<sup>71</sup> como el mercado de energía eólica más grande del mundo. Esta transacción establece un modelo escalable para el financiamiento de proyectos del sector eólico allí y abre nuevas oportunidades para el desarrollo de las energías renovables. También demuestra el compromiso de HSBC para financiar la transición hacia una economía baja en carbono con soluciones innovadoras de financiación.

#### **10.4.- Centro de datos de HSBC (Reino Unido)**

La gestión de nuestra eficiencia ambiental es clave en nuestros esfuerzos para hacer de HSBC una organización más sostenible. Creemos que la protección del medio ambiente es fundamental para la sociedad y la economía próspera sólida sobre la cual depende nuestro negocio. Hemos establecido objetivos de eficiencia energética para nuestros centros de datos - que clústeres de hosts de las computadoras masivas - en todo el mundo y seguir nuestro progreso con regularidad. Al hacerlo, estamos gestionando con eficacia nuestra huella ambiental y ayudar a combatir el cambio climático.

Nuestros centros de datos representan el 20-25 por ciento del consumo total de energía del Grupo. Es por eso que HSBC está comprometido con el diseño y la construcción de la totalidad de sus nuevos centros de datos en una forma sostenible y eficiente. La demanda cada vez mayor para el tratamiento informático y almacenamiento de datos genera que HSBC esté revisando su cartera de

---

<sup>71</sup> <http://www.futurorenovable.cl/2013/06/la-inversion-mundial-en-energias-renovables-eolica-fotovoltaica-y-termosolar/>



centros de datos y la construcción de nuevas instalaciones, más eficientes energéticamente.

En 2009, la colaboración de expertos tecnología y sustentabilidad de HSBC llevó a la formación del "equipo de energía". Su objetivo es medir, gestionar y mejorar el uso de la energía y la eficiencia del centro de datos de la cartera del banco. Al trabajar con proveedores y expertos, el "equipo de energía" ayuda a reducir la huella ambiental de HSBC y mejorar el rendimiento operativo.

Las mejoras en la eficiencia han llevado a una reducción del 8,6 por ciento de la energía que se consume en nuestros centros de datos (2010-11). Sin embargo, como un coche deportivo, los centros de datos necesitan de una gestión y supervisión a fin de operar de manera eficiente constante. Esta es la función de la equipo de energía.<sup>72</sup>

### **10.5.- Lucha contra la deforestación ilegal en el Amazonas (Brasil)**

La rica biodiversidad del Amazonas se ve amenazada por la tala ilegal. WWF y el Instituto Nacional de Investigaciones Espaciales de Brasil están probando el uso de imágenes satelitales para rastrear la destrucción de la selva tropical. Se estima que las emisiones de carbono procedentes de la destrucción y degradación de los bosques contribuyen con cerca del 20 por ciento de todas las emisiones globales de gases de efecto invernadero. Cada año, el Amazon pierde una zona boscosa casi del tamaño de Bélgica. Gran parte de la liquidación es el resultado de la tala ilegal la tala de árboles maduros y la destrucción de los hábitats forestales. Esto también tiene un impacto adverso sobre los 30 millones de personas que viven en la región amazónica, muchos de los cuales dependen de los bosques para su subsistencia.

El HSBC Climate Partnership y WWF trabajaron con el gobierno del estado de Acre y el Instituto Nacional de Investigaciones Espaciales de Brasil para

---

<sup>72</sup> <http://www.hsbc.com/citizenship/sustainability/case-studies/hsbcs-energy-team-tackles-data-centre-efficiency>



desarrollar una metodología que mide la tala ilegal. Acre se encuentra en el estado brasileño del Amazonas interior, en la frontera de Bolivia y Perú.

El estudio piloto utilizó imágenes de satélite del Instituto para seguir el grado de deforestación. Los datos de las imágenes satelitales, que muestran la perturbación del dosel del bosque y la deforestación en una parcela de 12.000 hectáreas definidas se compararon con las cifras que muestran que el volumen real de la madera legítimamente comercializada en la misma parcela.

El modelo está diseñado para ser utilizado a través de toda la Amazonia para producir un "índice de la tala ilegal" que se presentará a nivel regional y subregional. Esto ayudará a los gobiernos locales y federales tomen medidas preventivas más eficaces. El uso de esta tecnología para evitar la entrada de madera ilegal en el mercado también es compatible con las empresas madereras legales que se esfuerzan para la gestión sostenible de los bosques y que muestren respeto a los trabajadores y las comunidades dentro del bosque.<sup>73</sup>

### **10.6.- Limpieza del Ganges (India)**

Más del 40 por ciento de la población de la India y muchas especies dependen del Ganges, y como resultado, el río está bajo un estrés extremo. HSBC ha financiado un programa de WWF para tratar a millones de litros de agua con bacterias.

El vertido de aguas residuales no tratadas y los residuos industriales está matando el río. Esto es más grave en la ciudad de Kanpur, donde 1.3 billones de litros de residuos tóxicos y el flujo de aguas residuales sin tratar se echan al río cada día.

En el marco del HSBC Climate Partnership, WWF India - con el apoyo de las organizaciones no gubernamentales locales Kanpur Nagar Nigam y Ecofriends – se acordó un programa piloto, destinado al tratamiento de aguas residuales para reducir la contaminación, a través de bacterias.

---

<sup>73</sup> <http://www.hsbc.com/citizenship/sustainability/case-studies/tackling-illegal-deforestation-in-the-amazon>



Las bacterias se alimentan de aguas residuales se ponen en alcantarillas abiertas en un proceso conocido como biorremediación. Estos microorganismos devuelven el agua a su estado original. Para cuando el agua de los desagües llega al río, es clara e inodora.

WWF también fue invitado a llevar a cabo proyectos, financiados en su totalidad por los gobiernos de los estados, sobre los drenajes en las ciudades indias de Allahabad y Varanasi. Gracias a la credibilidad construida a través del HSBC Climate Partnership, WWF fue nombrado como uno de los cuatro expertos técnicos en el equipo que representa a Uttar Pradesh, en la nueva Autoridad Nacional Gange india.<sup>74</sup>

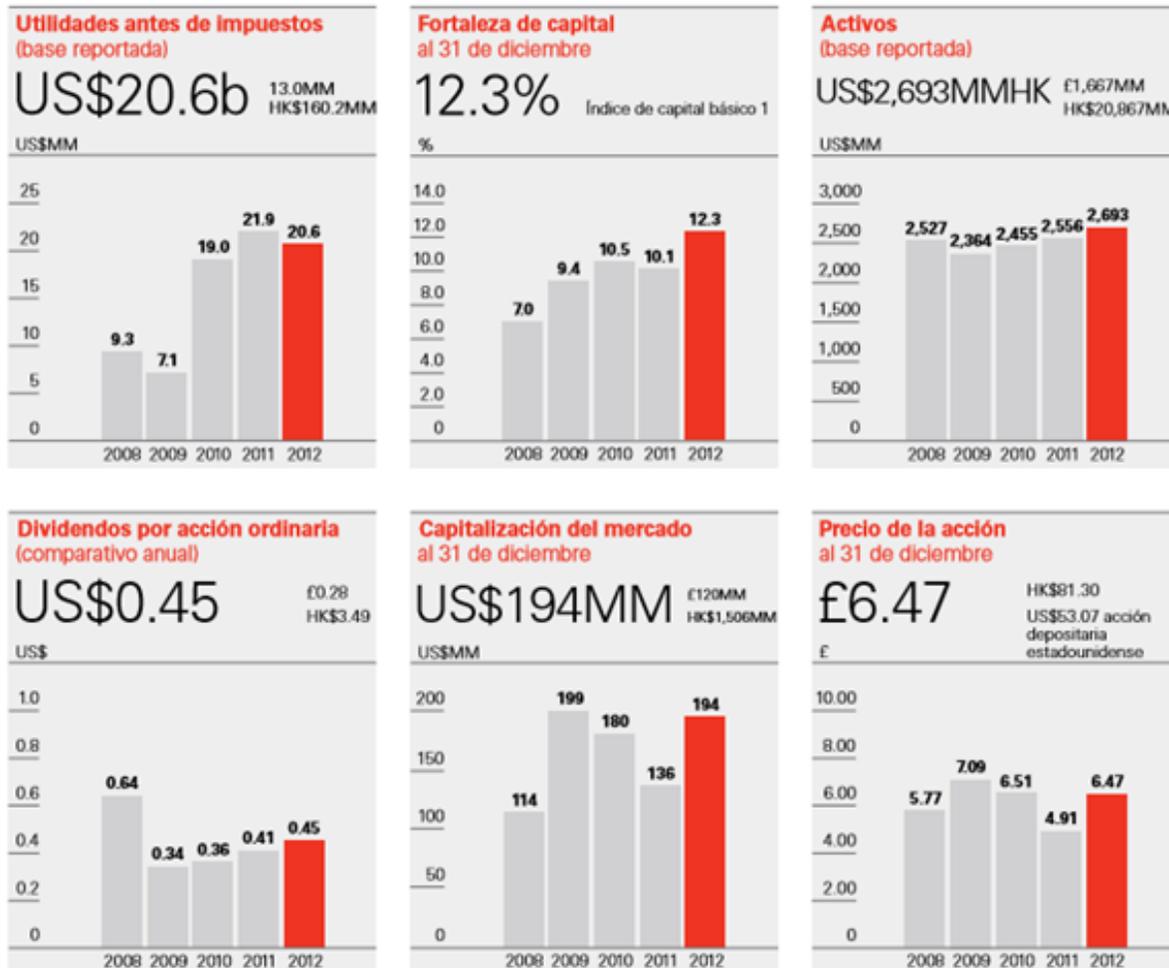
## **11.- INDICADORES FINANCIEROS**

Aspectos destacados de 2011 / 2012

- Aumento del 7% de ingresos subyacentes por parte de Banca Global y de Mercados y Banca de Empresas, pero se reportó una disminución del 5% de ingresos.
- Progreso considerable en brindar prioridades estratégicas, incluso la venta o el cierre de 26 negocios e inversiones no centrales anunciados en 2012, facilitándole a HSBC la administración y el control.
- Restablecimiento de la posición de HSBC como uno de los bancos mejor capitalizados del mundo: según nuestra comprensión actual de las reglas de capital, estamos sumamente bien posicionados en el cumplimiento de Basilea III.
- La fortaleza de capital crea la capacidad de tener un crecimiento orgánico y nos permite aumentar los dividendos pagados a nuestros accionistas a US\$8.3MM.

---

<sup>74</sup> <http://www.hsbc.com/citizenship/sustainability/case-studies/cleaning-up-the-ganges>



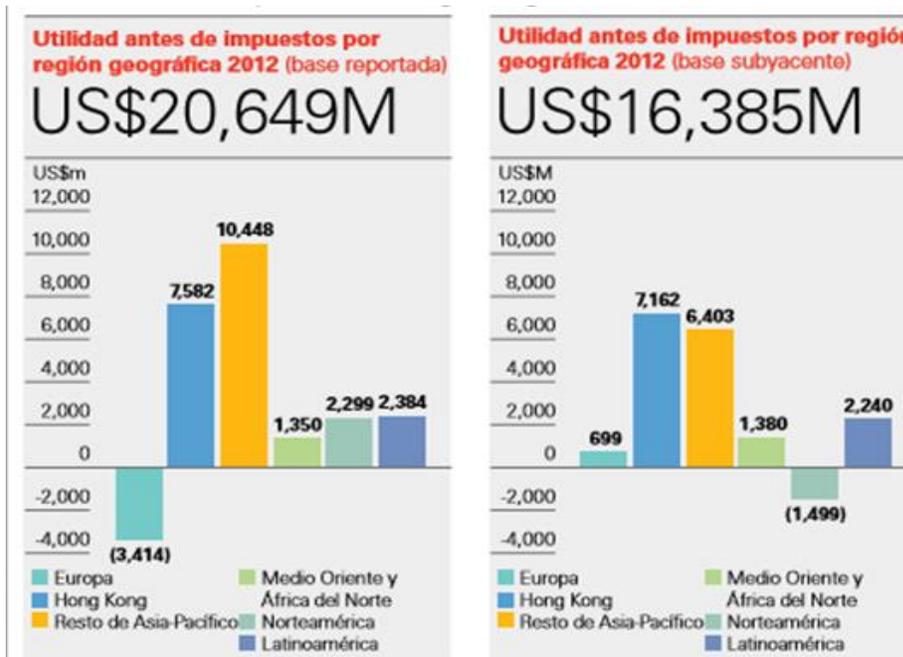
**Generalidades y aspectos destacados:** HSBC ofrece productos y servicios de banca de consumo que incluyen préstamos, hipotecas, seguros de vida, cuentas de ahorros y cuentas corrientes a más de 54 millones de clientes en todo el mundo. En 2012, nuestras utilidades antes de impuestos fueron de US\$9.6 mil millones, comparado con US\$4.3 mil millones en 2011. Esto reflejó las ganancias netas de muchas operaciones estratégicas, incluso US\$3.7 mil millones por la venta de los negocios de Servicios de Tarjetas y Minoristas, y sucursales no estratégicas en los E.E. U.U. En una base subyacente, la utilidad antes de impuestos aumentó unos US\$3.1 mil millones, reflejando menores cargos por préstamos incobrables en los E.E. U.U. y mayores utilidades por seguros en Hong



Kong y Brasil. Vimos un crecimiento subyacente de ingresos en regiones de crecimiento más rápido al momento que continuamos restableciendo el negocio según nuestra estrategia. Esto se debió en parte a un aumento de provisiones relacionadas a programas de compensación a clientes en el Reino Unido.

**Enfoque estratégico:** Nuestra estrategia es desarrollar productos de Banca de Consumo y Administración Patrimonial de altos estándares, incluso aquellos de nuestros negocios de seguros y administración de activos, para clientes personales en mercados donde tenemos la escala para hacerlo con eficiencia de costo. Apalancamos nuestras habilidades globales para mejorar el servicio al cliente y nuestra propia eficacia. Estamos restableciendo nuestra cartera de negocios a nivel global para enfocar nuestro capital y recursos en mercados clave.

Las seis regiones geográficas comparten la responsabilidad de ejecutar las estrategias establecidas por los negocios globales. Representan a HSBC ante nuestros accionistas, incluso ante nuestros clientes, reguladores y empleados. Asignan el capital, administran los intereses de riesgos, la liquidez y el financiamiento por persona moral, y son responsables del desempeño de las ganancias y pérdidas en línea con los planes de negocio globales





## **12.- TENDENCIAS PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE**

La responsabilidad social empresarial o corporativa adquiere cada vez más protagonismo, si bien muchas empresas son conscientes de la importancia y tienen modelos basados en la generación de valor económico social y ambiental recién a partir de la década de los noventa se comienza a considerar con profundidad el tema. Dos hechos de relevancia y repercusión mundial generaron este cambio: el Protocolo de Kyoto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 1997<sup>75</sup> y el Pacto Global lanzado en 1999<sup>76</sup>, este último tiene como objetivo invitar a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción.

El movimiento global de sustentabilidad ha hecho un avance significativo en los últimos 6 años, ya que empresas y ciudades han buscado estrategias que logren el balance entre sus necesidades actuales y futuras. Hoy en día, el desarrollo sustentable se encuentra empezando una nueva etapa, caracterizado por una mejor sincronización dentro de los sectores públicos y privados, así como entre ellos. Tal vez el obstáculo más grande ha sido la falta de un sistema consistente y estándares comparables que ayuden a definir y medir la sustentabilidad.

Hoy hay una tendencia mundial hacia una mayor conciencia sobre la necesidad e importancia de conducir los negocios de manera ética y responsable. Hay más demandas y exigencias por parte de distintos grupos de interés. Las multinacionales están preocupadas por resguardar su credibilidad, comenzaron a revisar su misión, visión y valores y a presentar reportes anuales sobre su performance social, ambiental y financiera. En esta línea, el Global Reporting Initiative (GRI) publicó en el año 2000 una guía para la elaboración de reportes.

---

<sup>75</sup> <http://www.cambio-climatico.com/protocolo-de-kyoto>

<sup>76</sup> <http://www.pactoglobal.org.ar/content.asp?id=8>



En este sentido, existen diversas actividades y proyectos que se llevan a cabo, dentro lo las más destacadas encontramos 4 tendencias

**Transparencia-** Edificios, compañías y ciudades están midiendo y publicando su uso de energía, emisiones de carbono y otra información relacionada con la sustentabilidad. Por ley no se ha implementado que las empresas publiquen sus resultados; sin embargo, más de 3,000 empresas en 2011, voluntariamente reportaron sus emisiones de carbono, manejo de agua y políticas del cambio climático a la organización conocida como Carbón Desclasare Project o CDP<sup>77</sup> conformada por 551 inversionistas que usan esa información para decidir dónde distribuir más de 71 Trillones de dólares para inversiones de capital sustentables.

**Consistencia Global-** La necesidad de tener instrumentos internacionales para medir la eficiencia del uso de agua, energía y otras estrategias de sustentabilidad de manera consistente, se ha intensificado debido a que cada vez más ciudades y empresas multinacionales han estado publicando sus reportes sustentables. Dado a que existe una extensa variación regional de prioridades ambientales alrededor del mundo, la meta final no será un estándar global, sino un método que ayude a traducir las prácticas de gobiernos y empresas locales a un vocabulario global que nos ayude a medir de manera efectiva y reconocer logros sustentables.

**Colaboración Privada/pública-** El 2011 se destacó porque gobiernos y organizaciones diversas exploraron sus metas sustentables en común, dándose cuenta de que las iniciativas de colaboración entre el sector público y privado son - la mayor parte del tiempo- la mejor manera de superar los obstáculos que presenta la sustentabilidad.

**Enfoque en la energía solar-** La industria de energía solar tuvo un crecimiento impresionante en materia de instalaciones, y seguirá creciendo. Nos queda muy claro, sin embargo, que el interés en este sector seguirá incrementando mientras el costo del petróleo siga aumentando.

---

<sup>77</sup> <http://inmobiliare.com/importantes-tendencias-de-sustentabilidad-en-2012/>



### 11.1.- Desafíos asumidos con nuestros grupos de interés.

A continuación presentamos los desafíos vinculados con la sustentabilidad asumidos por HSBC Bank Argentina, para nuestros próximos dos años de gestión

**Clientes:** Maximizar la potencialidad de nuestros canales de contacto para mejorar la experiencia del cliente. Impulsar a todos los clientes a que se registren en PC Banking a que consulten sus resúmenes de cuenta y de tarjetas de crédito.

**Recursos Humanos:** Para apoyar este objetivo se realizará un programa de capacitación a nivel regional. Incluir en los programas de capacitación de Liderazgo a dos representantes de organizaciones de la sociedad civil.

**Ambiente:** Relanzar e impulsar el desarrollo del programa Proenergy. Continuar avanzando en la aplicación de las variables ambientales propuestas por el estándar LEED en más sucursales y edificios.

**Inversión en la Comunidad:** Realizar una encuesta entre los empleados para sondear sus principales intereses en materia de causas sociales. Ampliar el alcance geográfico de los programas de educación que mantenemos en alianza.

**Compras:** Implementar iniciativas de compras sustentables que den continuidad de las incorporadas. Lograr la certificación del proveedor de papel por los organismos internacionales especializados<sup>78</sup>.

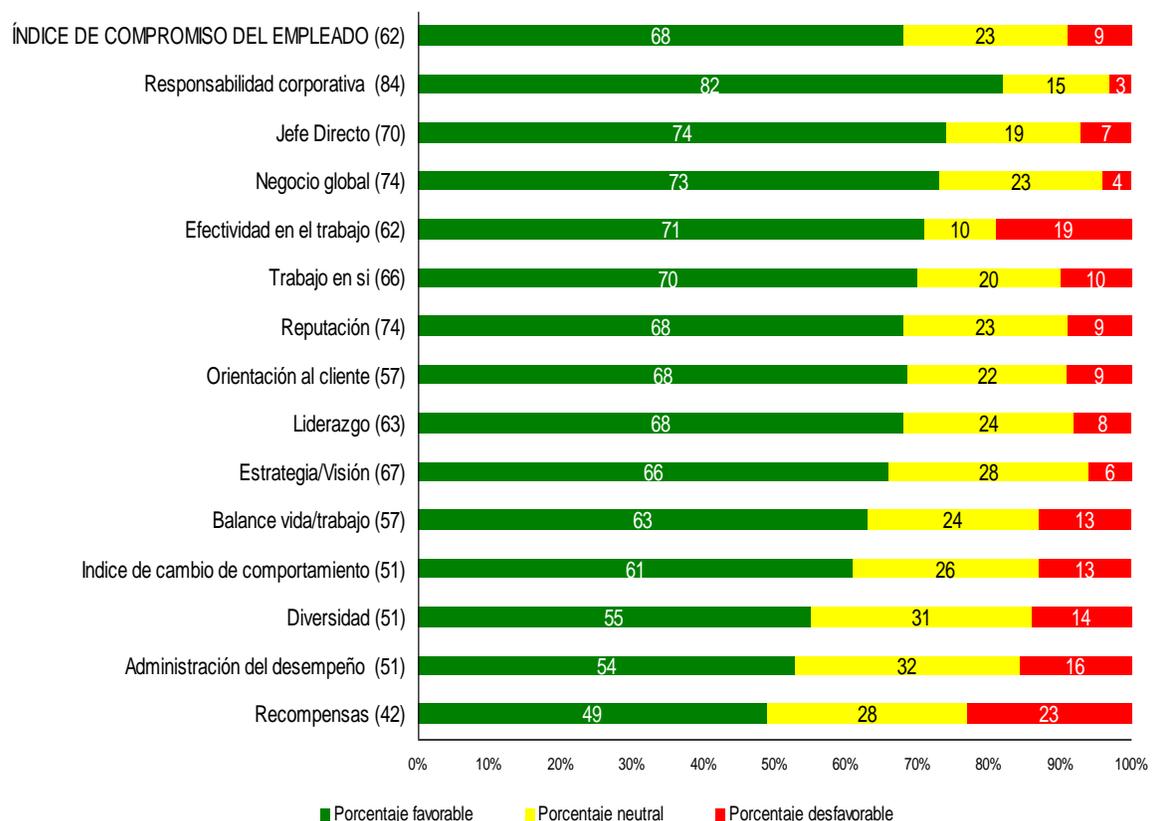
---

<sup>78</sup> Dado que los organismos especializados se expiden sobre empresas que producen papel proveniente de bosques replantados y no contemplan esta alternativa de papel proveniente de bagazo de caña de azúcar



## 12.- DIAGNOSTICO

A continuación compartimos los resultados de la Global People Survey 2011 (respecto a los índices 2010), dentro de los drivers considerados en la encuesta, el interés por la Responsabilidad Corporativa tiene un 82% por parte de los empleados de HSBC Bank Argentina, siendo la variable con menor porcentaje desfavorable<sup>79</sup>, el índice de compromiso del empleados es un factor clave para el éxito de la organización, asociado a que las personas disfrutan y creen en lo que hacen, ya que el compromiso de los empleados es fundamental para la implementación exitosa de cualquier estrategia de negocios



<sup>79</sup> Los resultados del año 2010 aparecen entre paréntesis de cada ítem.



### **Análisis de audiencias**

El Banco emplea a 5.638 empleados

Hombres: 48%

Mujeres: 52%

Edad media: 35 años

Antigüedad promedio: 12

Estudiantes universitarios: 48%

Graduados universitarios: 26%

Respecto a los estudios universitarios, un 75% de los empleados son estudiantes universitarios o ya graduados. Podemos concluir en que el nivel académico de los empleados es alto respecto al total de la cantidad de empleados. Este dato puede ser relacionado con el análisis del estudio Monitor 2011<sup>80</sup>, sobre la idea de que las empresas deben ir más allá de su rol tradicional es mayoritaria en todos los segmentos, pero más frecuente a mayor nivel de educación.

---

<sup>80</sup> <http://es.scribd.com/doc/56066570/RSE-Monitor-de-la-RSE-en-Argentina-2011-by-TNS-Argentina>



### **13.- CONCLUSION**

En la actualidad las empresas enfrentan el reto a la creatividad, innovación y a la experimentación de nuevas formas de producir y hacer negocios, presentándose un nuevo desafío donde deben ser eficientes económicamente y al mismo tiempo contribuir al progreso de la sociedad en su conjunto, a través de una estrategia de sustentabilidad.

Existe una fuerte tendencia del mercado a preferir marcas comprometidas con el medio ambiente, una marca fuerte, con prestigio y socialmente responsable es un instrumento estratégico invaluable y confirma el compromiso de esta con sus stakeholders y su entorno. La responsabilidad social a nivel mundial es una variable que tiene peso propio en la reputación tanto externa como interna, específicamente para las empresas, es importante incorporar este nuevo enfoque porque no sólo implica mayor responsabilidad sino también grandes oportunidades como obtener beneficios comparativos con sus competidores.

El objetivo planteado en la presente Tesis ha consistido en desarrollar un estudio sobre el modelo de gestión aplicado a la sustentabilidad corporativa en HSBC Bank Argentina, fundamentada en artículos, libros y otros documentos relacionados al tema, en función de esto el estudio vinculo el eje medioambiente, con la comunicación interna e imagen de banco, siendo estratégico para contribuir a la reputación y generar valor al negocio a partir de incrementar el reconocimiento, como empresa socialmente responsable.

Respondiendo a lo formulado para identificar bajo qué marco se encuentra la hipótesis, y luego del análisis de la problemática planteada, llegamos a la conclusión que:

A través del trabajo realizado pudimos determinar, que la reputación de la empresa y la imagen de los productos frente a un consumidor cada vez más informado constituyen un factor importantísimo, la opinión interna es decir el



reconocimiento de los empleados respecto de la organización también debe ser tenida en cuenta al momento de evaluar la reputación corporativa.

Las empresas enfrentan una oleada de encuestas y cuestionarios enfocados en la sustentabilidad del uso de sus recursos, provenientes de los clientes, ONGs, grupos de inversionistas, analistas, organizaciones de medios de comunicación y otros. Algunas de estas encuestas dan como resultado clasificaciones o calificaciones o permiten que las empresas ingresen a prestigiosos índices de sustentabilidad.

En línea con esto, se presenta un desafío en la gestión interna de HSBC, donde el compromiso de los empleados es clave para lograr una ventaja competitiva. Si las personas sienten que están haciendo contribuciones valiosas a su trabajo y sociedad como un todo, estarán más comprometidos con la organización. La conexión entre lo que la gente hace todos los días y los objetivos y la misión de la organización es crucial.

Las personas se han convertido en la fuente primaria de ventaja competitiva, como todos sabemos los productos pueden ser fácilmente copiados, las instalaciones se pueden construir o destruir, pero la calidad del talento en la organización, la pasión y compromiso es difícil de replicar.

El esfuerzo que realiza HSBC en el área de sustentabilidad es un factor valorado por los empleados, sintiéndose involucrados ya que la empresa donde trabajaban desarrolla diferentes programas ambientales.

Entre algunas de las motivaciones para iniciar un camino a la sustentabilidad empresarial, se puede mencionar que la productividad se incrementa, atrae a los consumidores verdes o conscientes ambientalmente. Como se expuso en el trabajo, las regulaciones ambientales son cada vez más estrictas en todo el mundo y con una creciente presión hacia su cumplimiento por un sector cada vez más amplio (e informado) de la sociedad.



Los inversionistas están cada vez más atentos a las compañías que presentan un reporte de sustentabilidad, las empresas que administran sus asuntos de sustentabilidad con transparencia, tienden a obtener mejores resultados en el largo plazo.

Con respecto a la gestión de negocios, concluimos que la estrategia de sustentabilidad corporativa no solo es un medio para reducir costos y aumentar la producción, es un cambio fundamental para mejorar la rentabilidad a largo plazo ya que presenta oportunidades para generar nuevos modelos de negocios e implementar cambios que agreguen valor. La visión del desarrollo sostenible va más allá del cumplimiento de regulaciones, el objetivo es asegurar la continuidad de la empresa a largo plazo.

En función de todo lo presentado en el contenido de esta tesis, podemos confirmar que la sustentabilidad corporativa en HSBC no es una moda, sino un movimiento que está ganando interés en toda la organización, buscando ayudar a las comunidades en donde opera apoyando el desarrollo, enfocando su inversión en programas de educación y ambientales que les ayudan a prosperar a largo plazo.

HSBC busca integrar e incorporar las partes de un todo, para formar un círculo virtuoso en el que los recursos a nuestro alcance puedan aportar a las necesidades sociales y ambientales, creando cambios permanentes en el tiempo para permitir que cada vez, más personas sean dueñas de su futuro, un futuro mejor, en favor de las necesidades sociales que cada comunidad local demanda.

Seguiremos integrando acciones para consolidar lo ya hecho en miras del futuro promisorio que todos queremos.

HSBC es una institución comprometida con la sustentabilidad, confirma el compromiso con las comunidades en las que opera y sigue invirtiendo en talento y recursos para construir un mejor presente y futuro para todos.



Por ello, promueve acciones enfocadas hacia el respeto al medio ambiente, el desarrollo social y la rentabilidad de su negocio. Así, junto con una relación de largo plazo con sus clientes, consolida el éxito de sus negocios que lo afianza como líder del mercado, asegurando la permanencia de HSBC a nivel mundial.

*“Prosperar haciendo las cosas bien, es la manera en la que las instituciones financieras pueden mejorar su rentabilidad promoviendo la sustentabilidad”<sup>81</sup>*

---

<sup>81</sup> Jon Williams, jefe del grupo de desarrollo sostenible del grupo HSBC.



## **14.- BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

### **14.1.- Páginas de internet visitadas:**

<http://www.aba-argentina.com/>

<http://www.bcra.gov.ar/>

<http://www.buenosaires.gob.ar/ciudadverde>

<http://www.earthday.org/faceofclimate/index.php>

<http://www.unesco.org/new/es>

<http://www.pnuma.org/>

<http://www.wateraid.org/>

<http://www.vidasilvestre.org.ar/>

<http://www.greenbiz.com/>

<http://www.defensorba.org.ar/ambiente-y-desarrollo-sostenible.php>

<http://www.hsbc.com.ar/rse/default.asp>

<http://www.hsbc.com/about-hsbc>

<http://www.un.org/es/>

<http://www.un.org/es/sustainablefuture/>

[http://www.bancomundial.org/temas/resenas/principios\\_ecuador.htm](http://www.bancomundial.org/temas/resenas/principios_ecuador.htm)

<http://www.inti.gov.ar/pdf/aportes7.pdf>

<http://www.iucn.org/es/>

<http://www.wwf.es/>

<http://www.argentinagbc.org.ar/novedades.php?id=49>

<http://www.adelco.org/index.php/responsabilidad-social-y-ambiental>



<http://es.consumersinternational.org/media/694989/guia-monitoreo-bancos-instituciones-financieras.pdf>

<http://www.equator-principles.com/>

<http://www.hsbc.com/citizenship/sustainability/sustainability-risk>

[http://www.cinu.org.mx/temas/des\\_sost/conf.htm](http://www.cinu.org.mx/temas/des_sost/conf.htm)

<http://extensionacademica.wordpress.com/2010/03/26/el-concepto-de-sustentabilidad-y-la-importancia-de-cuidar-el-medio-ambiente/>

[http://awsassets.wwfar.panda.org/downloads/energias\\_renovables\\_14\\_vf.pdf](http://awsassets.wwfar.panda.org/downloads/energias_renovables_14_vf.pdf)

<http://www.cambio-climatico.com/protocolo-de-kyoto>

<http://www.vaporlospibes.com.ar>

#### **14.2.- Libros:**

- ✓ Anthony M. H. Clayton, Nicholas J. Radcliffe, Sustainability, 1996
- ✓ Annie Leonard, La Historia de las cosas, Ed Fondo de cultura España, 2010
- ✓ Bernardo Blejman, Liderazgo y desarrollo sustentable, Ed Manantial, 2003
- ✓ Herman E Daly, Economía, Ecología, Economía, Ed F.C.E, 2007
- ✓ Paolo Bifani, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, Ed Iepala, 1999
- ✓ David Lieberman, Get anyone to do anything, Ed ST Martin S Press, 2000
- ✓ Mario Raich Simon L Dolan, Más Allá. Ed Bresca, 2009
- ✓ La promoción de Empresa Sostenibles. Conferencia Internacional del Trabajo 96, Reunión 2007.
- ✓ Fernando Navarro, Responsabilidad Social Corporativa, Ed ESIC, 2012l.
- ✓ Horacio Martínez Herrera, El Marco ético de la Responsabilidad Social Empresarial, Ed Pontificia Universidad Javeriana, 2005.
- ✓ Tomás G. Perdiguero y Andrés García Reche, La Responsabilidad Social de las Empresas y los nuevos desafíos de la Gestión, Ed UV, 2005



## 15.- ANEXOS

Inicio - LAM Sustainability Sharepoint - Windows Internet Explorer

http://teams.latinamerica.hsbc/sustainability/lam/default.aspx

Inicio - LAM Sustainability Sharepoint

LAM Sustainability Sharepoint

HSBC TeamSpace | LAM Sustainability Sharepoint

Mensaje Introductorio | Sustentabilidad Corporativa LAM | Invirtiendo en las comunidades | La Sustentabilidad en el Negocio | Nuestra Gente / Nuestros Voluntarios | Manejando Nuestros Impactos

Ver todo el contenido del sitio

**Sitios**

- Sustentabilidad Corporativa LAM
- Invirtiendo en las comunidades
- La Sustentabilidad en el Negocio
- Nuestra Gente / Nuestros Voluntarios
- Manejando Nuestros Impactos Directos
- Nuestros Resultados
- Calendario

**Listas**

- Eventos importantes

**Discusiones**

- Panel de discusión

**Documentos**

- Capacitación
- Reportes
- Materiales de Comunicación

**Panelera de reciclaje**

Sustentabilidad Corporativa Latinoamérica



**Mensaje de Dirección**

Para HSBC la Sustentabilidad Corporativa es un eje transversal dentro de la institución siendo parte de nuestra visión y de nuestro compromiso con todos nuestros "Stakeholders": empleados, Clientes, Accionistas, ONG's, Proveedores, Gobiernos y Reguladores.

Así el área de Sustentabilidad Corporativa en America Latina está conformada por 14 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

En cada uno de estos países participamos en los diferentes programas globales tales como Future First, HSBC Climate Partnership, SIFE, Junior Achievement y Eco Schools y además contamos con programas locales en los cuales nuestros colegas participan activamente a través del voluntariado. Estos programas están alineados a nuestra política global de inversión en la Comunidad donde al menos el 50% de nuestros presupuestos locales están enfocados en proyectos de educación, el 25% en medio ambiente y un máximo de 25% en otras actividades de apoyo en las comunidades adonde HSBC está presente.

Inicio

Valeria VIVANI - Band... | Internet Explorer | Presentación Susten... | Lotus Sametime C... | ES | 04:11 p.m.

HSBC Argentina - ECO HSBC - Windows Internet Explorer

http://www.eco.hsbc.com.ar/?WT.ac=HBAR\_e080730ECC07PF5

HSBC Argentina - ECO HSBC

ir a [www.hsbc.com.ar](http://www.hsbc.com.ar)

Eco Productos, conocelos

**Cuidemos Juntos el planeta.**  
 HSBC y la Fundación Vida Silvestre Argentina se unieron para que vos también lo hagás.  
 Ayudanos a preservar las áreas forestales de Argentina.

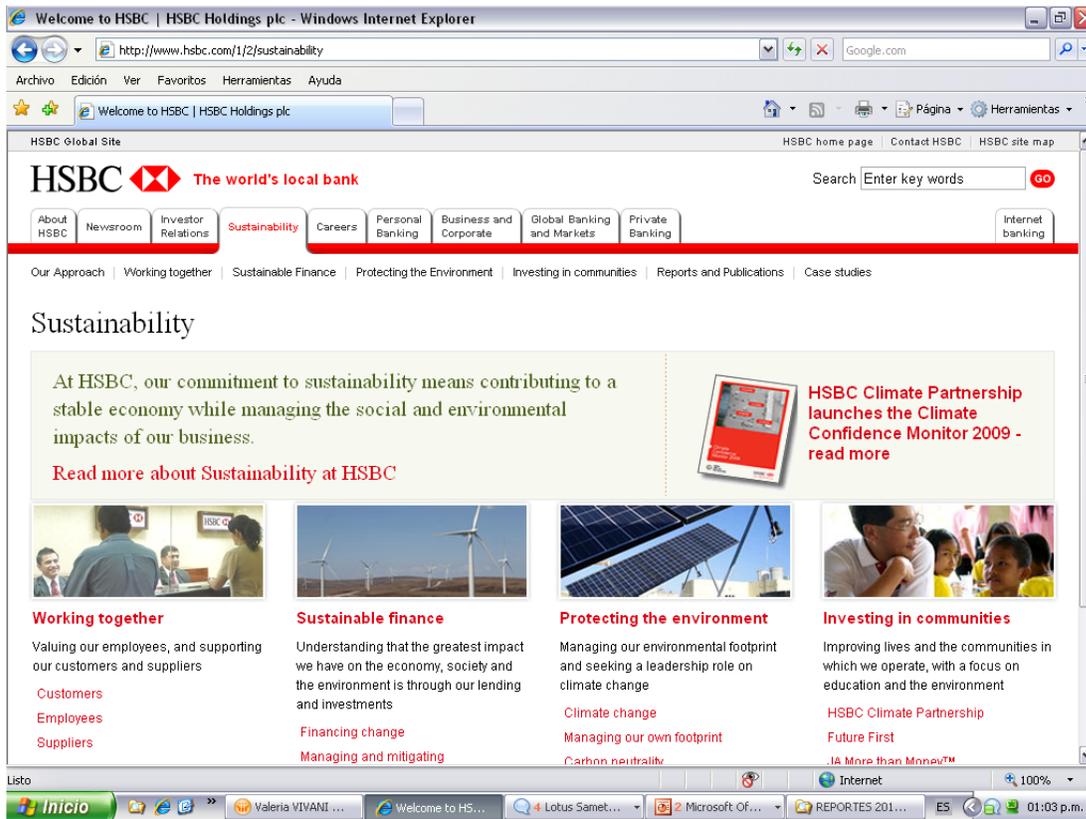



Eco Productos    Bosque Virtual    Recomendaciones    Eco HSBC    Contactanos

Inicio

Valeria VIVANI ... | Microsoft Powe... | HSBC Argentina... | HSBC ARGENTI... | HSBC Argentina... | ES | 04:18 p.m.





## Anexo II

