Globethics Repository



“La Responsabilidad Corporativa y la Gestión del Negocio desde la Ética y la Inclusión” ["Corporate Responsibility and Business Management from the Ethics and Inclusion"]

This page was generated automatically upon download from the Globethics Repository. More information on Globethics see https://www.globethics.net. Data and content policy of Globethics Repository see https://repository.globethics.net/pages/policy.

Item Type	Article
Authors	Medrano, María Milagro
Publisher	Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial
Rights	With permission of the license/copyright holder
Download date	2026-11-16 07:19:55
Link to Item	http://hdl.handle.net/20.500.12424/213987

"LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y LA GESTIÓN DEL NEGOCIO DESDE LA ÉTICA Y LA INCLUSIÓN"

Por **María Milagro Medrano**, Gerente de Relaciones Institucionales de Banco Macro
www.macro.com.ar



En **Banco Macro** gestionamos nuestro negocio con un objetivo muy claro: "*ser el banco más sustentable a nivel federal*". Así, trabajamos por brindar oportunidades de crecimiento y mejora de la calidad de vida de las comunidades donde operamos, a través de nuestros productos y servicios. En este camino, la responsabilidad corporativa y la gestión del negocio desde la ética y la inclusión son aspectos fundamentales para lograr nuestro objetivo.

Gestionamos el impacto directo e indirecto de nuestro negocio en materia económica, social y ambiental. Sabemos que no se trata de "*hacer el bien*" sino de "*hacer las cosas bien*" con todos nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores, accionistas, gobierno, medios de comunicación, la comunidad local y el medio ambiente.

Para lograr esto, desde el año 2007 contamos con un área de sustentabilidad encargada de gestionar los riesgos, las oportunidades y los desafíos que implica impulsar el desarrollo sustentable en una entidad financiera. En 2013 definimos una estrategia de sustentabilidad, caracterizada por su transversalidad en todas las áreas del Banco, y cuyo fin es convertir a Macro en el Banco más sustentable a nivel federal. La estrategia está basada en cinco pilares vinculados a: la inclusión y educación financiera, el crecimiento de las pymes y

emprendimientos, la transparencia, el bienestar de las personas y el impacto ambiental. Asimismo, planteamos objetivos concretos de sustentabilidad para cada gerencia y área que componen el Banco.

Buscamos contar con una amplia oferta de productos y servicios financieros para permitir a nuestros clientes incrementar su calidad de vida. En los últimos años, profundizamos nuestros programas de inclusión y educación financiera, asumiendo un rol activo en el desafío de bancarización que presenta nuestro país. En este sentido, trabajamos junto al segmento de jubilados y adultos mayores para ofrecerles más y mejores servicios y atención. Así, a partir de 1998 otorgamos de forma gratuita, cuando aún no estaba regulado, una caja de ahorro y una tarjeta de débito para los jubilados que percibían sus haberes a través del Banco. Además, fuimos el primero en considerar a este segmento como "*sujeto de crédito*", siendo la entidad pionera en el otorgamiento de créditos especiales. Asimismo, adaptamos la tipología de nuestras sucursales incluyendo centros exclusivos para pago a jubilados.

A partir de la disposición de la bancarización masiva de jubilados por el Estado en 2012, nos enfrentamos con el desafío de integrar al Banco al 100% de los abuelos, y sobre todo, que todos comprendan realmente tanto la utilización como los beneficios de contar con productos financieros. Para lograr esto, ajustamos procesos, sistemas y modelos comerciales para dar respuesta a la apertura masiva de cuentas sin afectar la calidad de nuestros productos y la atención. En marzo de 2013 logramos bancarizar al 100%.

En 2011 comenzamos con el programa de educación financiera "*Animate a Aprender*", que busca lograr que los adultos mayores aprendan a utilizar las diferentes funciones del cajero automático y se afiancen en la utilización de la tarjeta de débito. Así, mediante tablets que emulan la pantalla del cajero automático y la ayuda de docentes capacitados, logramos que los abuelos practiquen las operaciones más habituales que realizan mes a mes, como obtención de su comprobante de pago previsional, extracciones de dinero y consulta de saldos. Durante 2013 escalamos el programa a 30 nuevas sucursales y centros de pago a jubilados en Salta, Jujuy, Córdoba, Rosario, Misiones, AMBA (Buenos Aires), Sur (Río Negro, Chubut, Neuquén, Santa Cruz, Tierra del Fuego), Mendoza y Tucumán. Gracias a este programa 101.707 adultos mayores ya aprendieron a utilizar el cajero automático.

"…SÓLO PODEMOS SER RENTABLES SI ACTUAMOS CON UNA CONDUCTA ÉTICA, SENSITIVA, Y QUE APUESTE AL LARGO PLAZO".

Por otro lado, continuamos apoyando el programa "*Aula Móvil Educando*" junto a Fundación Educando y Telecom, que busca educar en el uso de las nuevas tecnologías a los abuelos del norte del país. Más de 5.000 abuelos y docentes tomaron estos cursos gratuitos en San Pedro, Jujuy y en la ciudad de Tucumán.

Asimismo, contamos con dos mini sucursales, a través de las cuales ofrecemos propuestas lúdicas e interactivas para niños, con el objetivo de mejorar la comprensión de los productos financieros, reforzando conceptos básicos de economía y finanzas, como así también promoviendo la generación de hábitos y valores ligados al consumo responsable y sustentable. Alrededor de 5.000 chicos ya participaron de esta experiencia distinta de bancarización, en plazas y ferias de las provincias de Salta, Misiones, Tucumán y Córdoba.

A su vez, brindamos posibilidades de bancarización a zonas donde otros bancos privados no llegan. Todos los años inauguramos sucursales en sitios donde nuestro Banco es la única entidad de la localidad, mejorando la calidad de vida de las personas y contribuyendo con el desarrollo de comunidades locales en todo el país. En 2013 logramos estar presentes en 168 localidades donde somos única presencia bancaria.

Estos avances son ejemplos de nuestra convicción profunda: sólo podemos ser rentables si actuamos con una conducta ética, sensitiva, y que apueste al largo plazo. Sabemos que aún nos quedan muchos retos por delante, y solo con acciones y ejemplos multiplicadores podremos generar y alcanzar ideas, acciones y proyectos hacia un desarrollo sustentable.

María Milagro Medrano
Gerente de Relaciones Institucionales de Banco Macro. Licenciada en Administración de Empresas. Cursando Abogacía (4° Año en Curso). Trabaja en la empresa desde 1997.

