

CAPÍTULO 15

CASO FINAL

BBVA

El banco español BBVA consiguió el octavo puesto en el ranking europeo de comunicación de RSC en internet, realizado por la consultora estratégica especializada en comunicación corporativa en línea Lundquist

El departamento de Responsabilidad Corporativa de BBVA fue el primero en utilizar un formato blog para presentar su informe anual, algo que ha permitido llegar a un público más amplio del habitual en este tipo de publicaciones.

La web y las redes sociales han pasado a formar parte de los canales de comunicación estratégicos que utiliza esta sociedad en relación a la Responsabilidad Corporativa. Las distintas iniciativas vinculadas a responsabilidad corporativa, desde "Momentum Project", para emprendedores sociales, a "BBVA Suma" para aportar fondos a ONGs, han contando con la web y las redes sociales como primera herramienta de comunicación.

"Ofrecer información útil para aquellos que la necesitan, resolver dudas, ayudar a encontrar soluciones a problemas, esas son las métricas que importan en nuestro trabajo, más allá del número de seguidores en Twitter o el de fans en Facebook. Para conseguir nuestros objetivos estamos tejiendo constantemente nuestra red de canales en Internet, tratando de que cada cliente o no cliente encuentre a quien mejor pueda ayudarle en cada momento, allá donde esté. Queremos ser útiles, y conseguirlo es el mejor premio."

"Así, los interesados en información sobre responsabilidad corporativa pueden encontrar toda la información necesaria sobre BBVA en el ecosistema online creado alrededor de Banca para todos, lo mismo sucede para aquellos que necesitan información actualizada sobre las actividades globales del grupo, quienes están interesados en nuestros patrocinios y quienes buscan ayuda directa desde el negocio. En países como España, y este blog es un ejemplo, Internet se ha convertido en una herramienta fundamental para mejorar día a día nuestra relación directa y nuestro servicio con quienes son el centro de nuestra actividad: los clientes."

En bancaresponsable.com BBVA también se puede obtener de forma fácil información sobre las acciones ligadas a la RSC que llevan a cabo.

The screenshot shows the BBVA website (bancaresponsable.com) with several news articles and social media links. The main article is titled "BBVA desarrolla productos y canales que satisfacen las necesidades de la población de bajos ingresos". Below it, there are two smaller articles: "BBVA consumirá energía renovable en toda su red de oficinas y edificios..." and "BBVA apoya 175 proyectos solidarios elegidos por sus empleados en España". The right sidebar features a world map, "Proyectos relacionados" with the "Valores de futuro" logo, and social media links for Twitter, YouTube, and RSS. The bottom of the page shows a Windows taskbar with various application icons and the system tray.

<http://www.blogbbva.es/la-importancia-de-comunicar-nuestra-rsc-y-mucho-mas-en-internet/>

Preguntas

- 1) ¿Qué rol desempeña la comunicación en la estrategia de BBVA?
- 2) ¿Crees que los clientes del BBVA valoran el uso de la web y las redes sociales para acceder a la información?
- 3) ¿Crees que la inversión económica, el esfuerzo y el trabajo empleado en comunicar de forma clara y fácil al mayor número de clientes o potenciales clientes puede revertirle beneficios económicos?