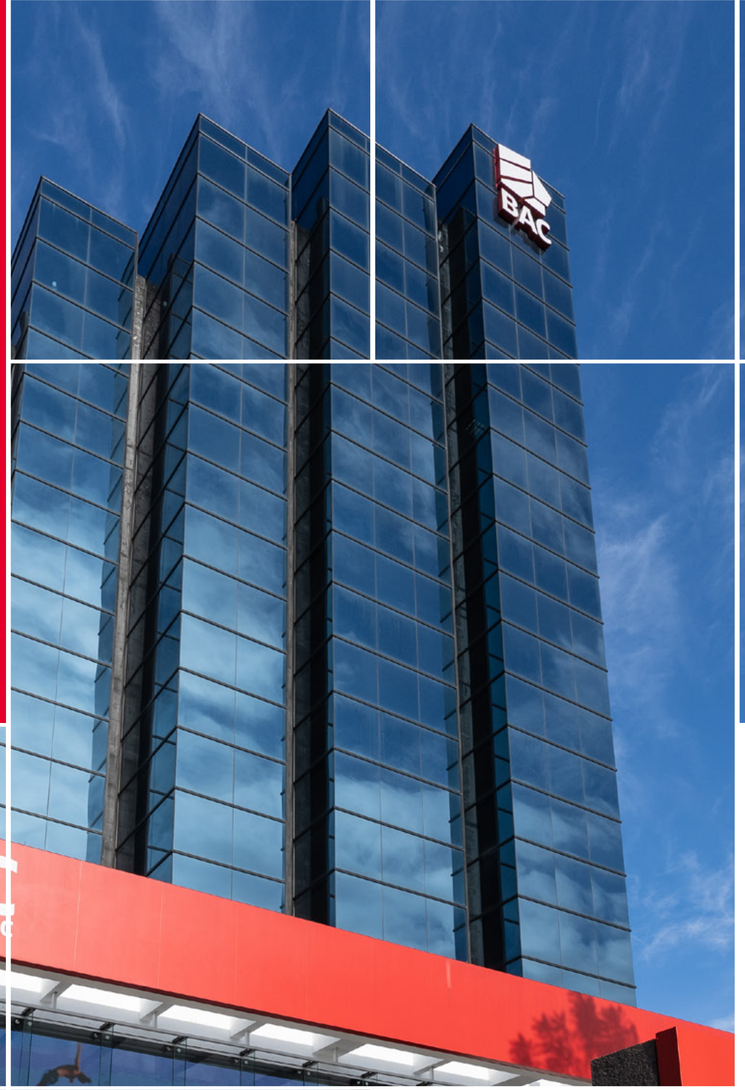
BAC CREDOMATIC









Informe de gestión y sostenibilidad 2020

Contenidos

Introducción

Acerca de este informe 3
Mensaje del presidente 4
Junta Directiva 5
Estructura de gestión 6
BAC Credomatic en cifras 2020 7

Nuestro entorno

Crecimiento económico 11
Sistema bancario centroamericano 13
Desempeño financiero 15
Objetivos estratégicos 19

1C Crecimiento con innovación

Contribuimos con el desarrollo de la región 21
Banca privada 24
Apoyamos a nuestros clientes en el logro de sus objetivos 25

2C Control operativo

Control Operativo 31
Precios de transferencia 31
Simplificación estructura corporativa 31
Diagnóstico R2R BAC Latam 32
Centro de servicios compartidos 33
BAC +Simple 34

3C Control del Riesgo

Gobierno corporativo 38
Transparencia y ética 41
Gestión integral de riesgos 42
Estrategia ante COVID-19 47

4C Canales Digitales

Banca digital 53
Soluciones digitales en plataformas web 56

5C Cliente y sostenibilidad

La voz del cliente 59
Transformando nuestras sucursales 61
Transformando nuestros centros de contacto 62
Talento humano 63
Gestión responsable y sostenibilidad de nuestro negocio 65
Nuestros temas materiales 67
Nuestro sistema de gestión de sostenibilidad 69
Foro de sostenibilidad 70
Desarrollo sostenible 71
Nuestra comunidad 79
Nuestras partes interesadas 85
Valor económico 86
Alineación a los ODS 86
Alineación de programas de sostenibilidad con prioridades estratégicas de la empresa 87
Nuestros logros 2020 y compromisos para el 2021 87

Indice GRI

Tabla de contenidos 89

Anexos

Anexos 111

Contenidos

Acerca de este informe[1]

GRI 102.1 GRI 102.4 GRI 102.5 GRI 102.49 GRI 102.50 GRI 102.51 GRI 102.52 GRI 102.53 GRI 102.54

A continuación, presentamos nuestro informe de gestión del año 2020, el cual se reporta de forma anual a nuestra Junta Directiva en el mes de abril de cada año. Nos complace incorporar, como parte de este informe de gestión, nuestra rendición de cuentas en materia de sostenibilidad, por lo que nos referiremos a las principales actividades, iniciativas, retos y logros en las áreas social, ambiental y económica.

Así mismo, nuestro compromiso frente a nuestros accionistas y grupos de interés, enmarcados en nuestros valores de transparencia e integridad, también nos motivan a comunicar los principales logros de la gestión de estos asuntos durante el año 2020.

El presente informe de gestión y sostenibilidad se enmarca en los requerimientos de la Superintendencia Bancos de Panamá según el Acuerdo No. 07-2014 del 12 de agosto del 2014 "Por el cual se establecen normas para la supervisión consolidada de grupos bancarios" y la Circular N.° SBP-DR-0200-2015 del 22 de Diciembre del 2015. Adicionalmente, cumple con los estándares de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative o Iniciativa de informe global por sus siglas en inglés).

A lo largo del texto, se encuentran los indicadores relacionados con la gestión de los asuntos materiales en sostenibilidad, que han sido compilados en la tabla de contenido GRI al final de este informe. En 2019 incorporamos nuestros principales indicadores de sostenibilidad en nuestra Memoria Anual.

Este informe fue preparado con los estados financieros consolidados de BAC Internacional Corporation, los cuales han sido preparados en cumplimiento con las Normas de información financiera ("NIIF") emitidas por el International Accounting Standards Board ("IASB"). Los estados financieros consolidados fueron autorizados por la Junta Directiva de la compañía para su emisión el 19 de febrero de 2021. BAC International Corporation, es una entidad incorporada como una compañía tenedora bancaria el 3 de junio de 1988, en las Islas Vírgenes Británicas, pertenece en un 100% a BAC Credomatic, Inc., la cual a su vez es propiedad total de Leasing Bogotá, S. A. Panamá. Leasing Bogotá, S. A. Panamá es propiedad total de Banco de Bogotá, S. A., un banco autorizado en la República de Colombia, que a su vez es subsidiaria de Grupo Aval Acciones y Valores, S. A., una entidad domiciliada en la República de Colombia.



BAC International Corporation provee a través de su subsidiaria BAC International Bank, Inc., una institución bancaria panameña, una amplia variedad de servicios financieros a individuos e instituciones principalmente en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá.

Nos complace presentar este informe cuyo objetivo es rendir cuentas a nuestras partes interesadas e informar acerca de nuestros avances en materia económica, ambiental y social, ratificando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

[1] Para cualquier consulta referente a este informe puede dirigirse al correo fvegam@baccredomatic.com .

Mensaje del presidente

GRI 102.14 GRI 102.15

Estimados clientes, accionistas y colaboradores

Después de un año particular y definitivamente retador, hoy quiero compartir con ustedes nuestros resultados durante el 2020.

La pandemia ha tenido un alto impacto en todos los países de Centroamérica y en el mundo en general; un impacto que, sin lugar a duda, transformó los servicios y los productos financieros.

Si bien es cierto que históricamente BAC Credomatic se ha caracterizado por ser una organización orientada a la innovación, la pandemia global propició una orientación aún más digital, con el fin de atender las necesidades de nuestros clientes con la mayor agilidad posible y con el mejor equipo humano que puede tener un grupo financiero. En términos generales, mantuvimos nuestra posición como banco líder de la región, gracias a la confianza y preferencia de nuestros 3.8 millones de clientes y al trabajo de casi 19 mil colaboradores.

El 2020 presentó retos sin precedentes, la crisis sanitaria nos forzó a tomar medidas de distanciamiento y aislamiento, lo que puso a prueba muchas de nuestras capacidades y habilidades, entre ellas, las fortalezas de las plataformas digitales del banco y de los equipos que las gestionan. Como resultado, se evidenció el cuantioso trabajo que durante los últimos años se ha venido realizando en la organización en materia de transformación digital.

En el 2020, BAC Credomatic experimentó grandes avances en sus indicadores de adopción de la transformación digital. La penetración en clientes digitales ascendió de 34% en el 2019 a 42% en el 2020; hecho que se traduce en que más de 1.6 millones de nuestros clientes utiliza los servicios digitales, y 4 de cada 5 lo hace desde su teléfono móvil.

Quiero resaltar que nuestros canales digitales -WhatsApp, Webchat y chatbots- estaban preparados para este nuevo comportamiento de los clientes, muestra de ello es que hoy el 90% de las transacciones se realizaron por medio de nuestros canales remotos.

En BAC Credomatic nos enfocamos en la mejora continua y en la simplificación de nuestras operaciones. Durante los meses recientes intervenimos más de 70 trámites que realizan nuestros clientes. En el 89% de esos trámites logramos mejorar el proceso; en 96% de ellos mejoramos la experiencia del cliente; en 32% la comunicación con el cliente y en 52% se consiguió empoderar al colaborador para que pueda resolver la gestión de forma más ágil y oportuna.

Adicionalmente y, como consecuencia del impacto de la pandemia, se habilitaron -en la banca en línea y en la banca móvil-, 48 trámites para autoservicio de los clientes. En nuestras sucursales afrontamos numerosos retos de servicio derivados también de la pandemia. Implementamos medidas de bioseguridad en toda la región y ajustamos el modelo de servicio. Al mismo tiempo se abrieron grandes oportunidades para promover la digitalización en sitio y agilizar, aún más, los trámites.

Esta situación también provocó cambios en el trabajo diario de nuestros colaboradores; al igual que muchas industrias y negocios, implementamos el teletrabajo con altos niveles de eficacia. En promedio, 40% de nuestros funcionarios trabajó de forma remota, sin que ninguno de los servicios se viera afectado. Por otra parte, atentos a la situación, a inicios de la pandemia implementamos una serie de políticas de “alivio financiero” para nuestros clientes de créditos personales y empresariales; durante todo el año 2020 se aplicaron planes de alivio al 48% del total de la cartera, el cual se divide por producto en 36% otorgados a nuestros clientes corporativos y 64% a nuestros clientes personales.

En BAC Credomatic, reconocemos el rol facilitador que tenemos como banco en los países donde operamos, al brindar productos y servicios que contribuyen con el desarrollo económico y social de nuestros clientes; así como la responsabilidad que tenemos en la lucha del cambio climático, mediante el financiamiento y la inversión en proyectos sostenibles que impulsen las energías limpias, la movilidad sostenible y la adecuada gestión de los recursos naturales. Por esto, mediante nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial propiciamos la formación de ciudadanos con mayores capacidades para adoptar estilos de vida más sostenibles, así como mejorar su salud financiera y su calidad de vida, aportando a la vez al Desarrollo Sostenible de la región.

Durante el 2020, 90 mil clientes recibieron educación financiera por medio del programa de formación integral. Además, de manera innovadora, movilizamos recursos en beneficio de la sociedad y el medio ambiente y logramos que 228 ONG’s recaudaran fondos por US$1.120.000 en el marco del programa “Yo Me Uno”, tanto para atender necesidades producto de la pandemia, como para mitigar el impacto de desastres naturales acaecidos en varios de los países de nuestra región.

Otra de nuestras iniciativas ha estado enfocada en la promoción del empleo y el progreso económico inclusivo de más de 22 mil pequeñas y medianas empresas. Durante el 2020 logramos servir a más de 22.900 empresarios y más de 1.700 pymes lideradas por mujeres, mediante programas de capacitación enfocados en digitalización y plataformas de servicios digitales para ventas en línea. El segmento pymes constituye uno de los más relevantes para la economía centroamericana, ya que incluye a la mayor parte del parque empresarial y brinda una importante contribución al producto interno bruto (PIB) y a la generación de empleos en la región.

Cerramos el 2020 con un gran desafío, seguir incentivando procesos de innovación y transformación digital en nuestro negocio de manera sostenible y responsable con la sociedad y con el ambiente. Nuestro eje central es nuestro cliente, a quien queremos seguir sirviendo con el apoyo del mejor equipo humano, la tecnología más eficiente y los trámites más simples que podamos ofrecer.

Nos complace adjuntar esta memoria, como testimonio de las labores realizadas durante el año 2020.

Atentamente,
Rodolfo Tabash E.
Presidente y CEO
BAC Credomatic



Junta Directiva

GRI 102.22 GRI 102.23



Rodolfo Tabash
Presidente & CEO

Máster en Administración de Empresas del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas y Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de las Américas.



Carlos Arcesio Paz Bautista
Director

Administrador de Negocios de la Universidad Eafit especialista en mercadeo del Icesi - Eafit



Germán Salazar Castro
Tesorero

Economista de la Universidad Javeriana de Bogotá. Realizó estudios de postgrado en Crédito Bancario y Finanzas del Chemical Bank y Finanzas de la Universidad de Nueva York.



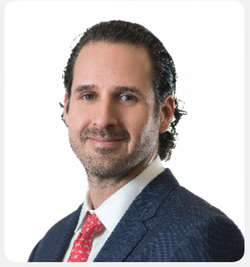
Ana María Cuellar de Jaramillo
Directora y Vicepresidenta

Contadora pública de la Universidad Jorge Tadeo Lozano. Consultora y miembro activa de las juntas directivas de Banco de Bogotá, Megalínea, Brío de Colombia S.A, Concentrados S.A y Crump America S.A.



Alvaro Velásquez
Director

Doctor en Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia. Candidato MS de la Escuela de Economía de Londres.



Daniel Pérez
Director y Secretario

Máster en Derecho con énfasis en Derecho Corporativo y Financiero de Harvard Law School. Máster en Derecho con énfasis en Derecho Financiero Comparativo y Resolución de Disputas Internacionales de Oxford University. Licenciado en Derecho de la Universidad de Costa Rica.

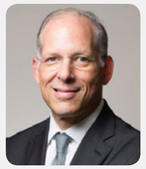
Estructura de gestión

GRI 202-2



Rodolfo Tabash
CEO

Ejecución



Ramón Chiari
BAC Panamá



Federico Odio
Costa Rica



Juan Carlos Sansón
Nicaragua



Fernando González
El Salvador



Jacobo Atala
Honduras



Eric Campos
Guatemala

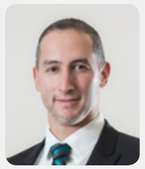
Competencias claves



Jaime Compte
Personas / Medios de pago



Alfonso Salvo
Corporativo / TI



Jose Manuel Páez
Digital



Jessica Mora
Experiencia



Carlos Sevilla
Centro de servicio operativos

Finanzas y control



Iván Soñez
Finanzas



Daniel Bañados
Gobierno / Cumplimiento



Eugenia Castañeda
Riesgo de crédito



Daniel Pérez
Legal

Contamos con un equipo altamente calificado que tiene amplia experiencia y credibilidad en la región centroamericana. Este equipo, formado con un 82% de ejecutivos originarios de la región, tiene en promedio 17 años de laborar para la organización y la mayoría de sus integrantes ha sido promovida a través del Programa de Sucesión Gerencial.

BAC Credomatic en cifras 2020

GRI 102.06 GRI 102.07

Principales indicadores

Activos	Cartera	Depósitos	Patrimonio	Utilidad neta
US$ 26.6	US$ 17.1	US$ 20.2	US$ 2.5	US$ 312.4
Miles de millones				Millones

Posición de negocio

Líder regional

En el negocio emisor y adquiriente de tarjetas

Ranking regional

#1 en **activos** | #1 en **cartera** | #1 en **depósitos** | #1 en **utilidad antes de impuestos**

Transformación digital

- 1.6MM — Clientes digitales activos
- 79% — Clientes digitales que utilizan la Banca Móvil
- 46% — Interacciones entrantes por medios digitales
- 82% — Transacciones monetarias se realizan por canales remotos

ROE 11,6%

ROA 1,2%

+3.8 millones clientes

~19 mil colaboradores

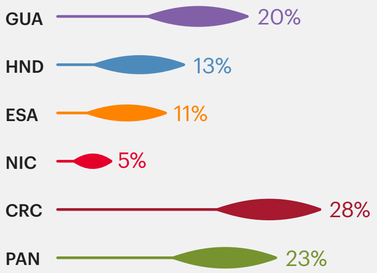


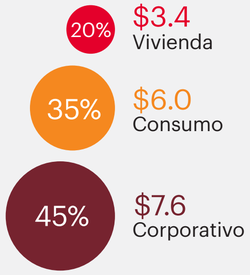
Presencia en la región

	GTM	HND	SLV	NIC	CRI	PAN	TOTAL
Sucursales	99	67	38	40	45	33	**322**
Cajas auxiliares	54	77	40	77	52	13	**313**
Sucursales digitales	-	7	1	-	-	-	**8**
Autobancos	14	17	1	2	6	3	**43**
Rapibac	1.127	1.591	309	2.759	2.448	328	**8.562**

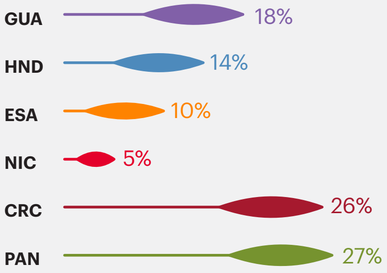
Portafolio altamente diversificado

Distribución de cartera





Distribución de depósitos



41% Plazo

38% Corriente

21% Ahorro



Canales de servicio

- 322 Sucursales
- +330.000 Terminales POS
- +8.500 Corresponsales no Bancarios
- 2.085 Cajeros automáticos

Premios y reconocimientos

	Hecho destacado	Descripción
Euromoney	**Best Bank** Central America **Best Bank** Costa Rica **Best Bank** Honduras **Excellence in Leadership** Central America	Por sexto año consecutivo, Euromoney premia al Grupo Financiero BAC Credomatic como la “Mejor Institución Financiera de Centroamérica y el Caribe”, “Mejor Banco” de Costa Rica y “Mejor Banco” de Honduras, por su crecimiento sostenido y por su posición como el banco más importante de la región. Además, BAC Credomatic recibió el premio en la categoría nueva de “Excelencia en Liderazgo”, gracias a la gestión realizada durante la pandemia, a lo largo del 2020.
Latin Finance	**Bank of the Year** Central America **Bank of the Year** Panamá	LatinFinance reconoce anualmente la excelencia de las instituciones en la prestación de servicios financieros en América Latina y el Caribe, las cuales son elegidas tras un riguroso y exhaustivo proceso de selección. Por tercera vez consecutiva, BAC Credomatic, se hace un lugar entre los mejores bancos de la región y como mejor banco de Panamá. El reconocimiento es otorgado a la institución por su sobresaliente desempeño en la prestación de servicios minoristas, comerciales y de inversión en la región.
World Finance	**Best Consumer Digital Bank** Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala **Best Mobile Banking Application** Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala	Por segundo año consecutivo, World Finance premia a BAC Credomatic en cada uno de sus seis países, en las categorías de “Mejor Banco Digital” y “Mejor Aplicación Móvil”. World Finance reconoce la cultura de innovación del banco y premia el compromiso de BAC Credomatic con sus clientes al ofrecer experiencias cada vez más personales y digitales con la apertura de las nuevas sucursales en la región, con un modelo “cliente-céntrico”.
The Banker	**Best Bank** Costa Rica	BAC Credomatic Costa Rica fue galardonado como “Banco del Año 2020” por la revista The Banker. El reconocimiento fue otorgado a la institución por los avances en términos de transformación digital y por estar continuamente mejorando su eficiencia.

Premios y reconocimientos

Global Finance	GLOBAL FINANCE	**Best Bank** Costa Rica	Global Finance reconoció a BAC Credomatic como el mejor banco de Costa Rica, en la entrega de los 27º premios anuales en los que la revista reconoce a los mejores bancos del mundo.
Global Banking & Finance Review	GLOBAL BANKING & Finance review	**Banking Brand of the Year** Central America 2020	BAC Credomatic fue reconocido como mejor marca de banca de Centroamérica, por su innovación en iniciativas de mercadeo y principios de branding.
The European	THE EUROPEAN	**Best Bank of the Year** Costa Rica **Best Bank for Financial Inclusion** Costa Rica	BAC Credomatic fue galardonado por la revista The European con los reconocimientos de “Banco del Año” y “Mejor Banco para la Inclusión”, en Costa Rica. La institución fue nominada en estas categorías por los suscriptores de la revista a nivel mundial, por ser una entidad que se destaca en su gestión y ser un pilar de la economía local y regional.
International Investor	INTERNATIONAL INVESTOR	**Bank of the Year** LATAM **Excellence in Digital Transformation** LATAM **Best Sustainable Bank** LATAM	Como parte de sus premios primavera 2020, la revista británica International Investor otorgó a BAC Credomatic un reconocimiento en las categorías: “Excelencia en Transformación Digital”, “Mejor Banco Sostenible” y “Banco del Año”, en Latinoamérica. La prestigiosa revista otorga premios a las empresas que se mantienen constantes en la prestación de un servicio de primera clase, por su rendimiento e innovación.
Revista Summa	REVISTA Summa	**Reputación y Ética**	Por segunda vez, la Revista Summa realizó un sondeo propio para conocer cuáles son las empresas y empresarios mejor valorados en Centroamérica en términos de su imagen pública, integridad y apego a las buenas prácticas. En esta ocasión, la revista reconoce a BAC Credomatic como una de las empresas con mejor reputación y ética del 2020 en Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica.



Nuestro entorno

Crecimiento económico

Producto Interno Bruto (PIB)[2]

La región centroamericana se caracteriza por su importante apertura al comercio internacional, compuesta por economías pequeñas que se dinamizan principalmente por el intercambio comercial (exportaciones e importaciones), así como el ingreso de divisas por concepto de remesas, inversión extranjera directa y turismo. La recesión económica experimentada durante el año 2020, como consecuencia de la pandemia generada por el SARS-CoV-2 (COVID-19), ha impactado de manera considerable a la región, con una proyección hacia el decrecimiento del producto interno bruto real de -5,7% (variación interanual acumulada en el año, según datos de Fondo Monetario Internacional[3].

El impacto producido por el COVID-19, incidió en las condiciones macroeconómicas de la región, afectando negativamente los niveles de producción e ingreso, y, por consiguiente, en los gastos de consumo, inversión, así como en los rubros de comercio exterior, tanto de exportación como de importación. En respuesta a la propagación del virus y en busca de salvaguardar la salud pública, las autoridades gubernamentales de cada país adoptaron medidas de restricción a la movilidad y el cierre parcial o total de actividades, lo cual generó, en contrapartida, un mayor deterioro económico.

Por otra parte, la posición geográfica de la región centroamericana, la hace proclive a sufrir embates de la naturaleza. Durante el 2020, la presencia de fuertes fenómenos naturales profundizó la contracción económica en algunos de los países. Los huracanes Eta e Iota dejaron mayores pérdidas en el Triángulo Norte (compuesto por Honduras, Guatemala y el Salvador) y en Nicaragua. Los anteriores países todavía en etapa de recuperación de las secuelas ocasionadas por Eta, fueron impactados, en menos de dos semanas, por el paso de Iota, dejando una importante cantidad de damnificados, así como la pérdida de infraestructura y de cultivos en zonas rurales.

Costa Rica evidenció una economía en recesión con una tasa de crecimiento interanual estimada para el 2020 cercana al -5,5% y un crecimiento moderado de 2,3% para el 2021 según datos proyectados por el FMI. Luego de su publicación, el Banco Central de Costa Rica proyectó un panorama ligeramente mejor con una tasa de decrecimiento del -4,5% para el 2020 y un crecimiento del 2,6% para el 2021. En ambos escenarios, la contracción económica en el 2020 sería la segunda mayor desde 1950.

En el caso de El Salvador, el FMI proyecta un decrecimiento del -9,0% en el 2020 y un crecimiento del 4,0% en el 2021. El impacto más relevante para la economía sucedió durante el segundo trimestre, cuando la contracción económica alcanzó cifras del -19,8% interanuales. Sin embargo, ya para el tercer trimestre, esta cifra se aproxima al -10,2% interanual. Datos del Banco Central de Reserva de El Salvador, muestran que el mejor resultado en el tercer trimestre se relaciona con las fases de reapertura económica y al proceso realizado por las empresas salvadoreñas, que generaron condiciones para innovar, digitalizar y crear nuevos productos y canales de distribución.

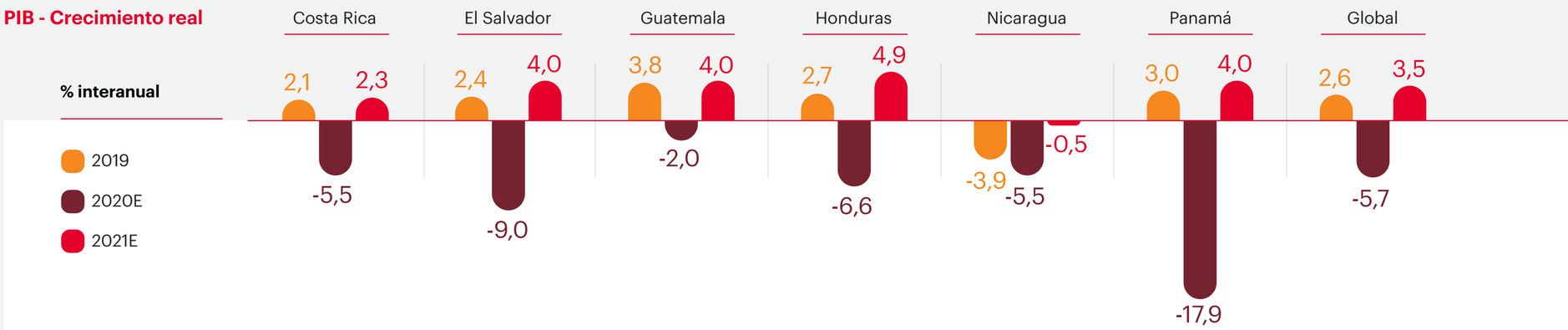
En Guatemala se espera una disminución en el Producto Interno Bruto real de -2,0% interanual para el 2020 y un crecimiento del 4,0% para el 2021. Al igual que en El Salvador la economía guatemalteca sostuvo un mejor desempeño en el tercer trimestre, explicada como resultado de la reapertura gradual de la economía, en especial, el levantamiento paulatino de las medidas que restringieron la movilidad de las personas y, por tanto, incidieron en el funcionamiento habitual de las empresas.

Para Honduras, se proyecta una disminución del -6,6% en la producción en el 2020. Esto se explica, según el Banco Central, desde el enfoque de la producción, por el desempeño negativo en la industria de manufactura, ante la disminución en la fabricación de prendas de vestir y productos textiles, en maquinaria y equipo (arneses), en minerales no metálicos, en fabricación de papel y productos de papel y en el procesamiento de alimentos y bebidas; y desde el enfoque de la demanda, por la reducción en las exportaciones, el gasto de consumo final y en la inversión. Hacia el 2021, el crecimiento económico en los datos del FMI muestra una tasa del 4,9%.

En Nicaragua, el FMI proyecta un decrecimiento del -5,5% para el 2020 e, igualmente, una tasa de -0,5% para el 2021. El resultado es explicado, según el enfoque del gasto, por el aporte negativo de la demanda interna (-2,7 puntos porcentuales), así como, por las variaciones negativas registradas en la demanda externa neta, tanto en las exportaciones como en las importaciones. Reportes del Banco Central muestran que la disminución en la producción, estuvo asociada positivamente a aumentos en el valor agregado de comercio (7,8%), agricultura (5,4%), pesca y acuicultura (3,4%), agua (2,8%), industria manufacturera (2,0%), pecuario (1,4%), y contrarrestado por variaciones negativas en hoteles y restaurantes (-49,4%), electricidad (-23,0%), intermediación financiera y servicios conexos (-14,9%), transporte y comunicaciones (-9,5%).

Por último, en Panamá, se registró una contracción en la producción de -17,9% (acumulada en el año) para el 2020. Mientras tanto, se estima un crecimiento de 4,0% en el 2021,, explicado en su mayoría por la dependencia de esta nación hacia el comercio exterior, el cual fue de los principales afectados por el COVID-19. Panamá fue una de las naciones más afectadas en términos de salud pública, lo cual ha llevado al país a ser el que implemente el plan de confinamiento más restrictivo y alargado de la región.

PIB - Crecimiento real



[2] Cifras 2020 Estimadas, con excepción de Panamá la cual muestra cifras reales
[3] Fuente: World Economic Outlook, octubre 2020.

Calificaciones de riesgo soberanas

Durante 2020 se registraron varios movimientos en las calificaciones de deuda de largo plazo de los países de la Región, como consecuencia de un incremento en el gasto público, la reducción en la recaudación tributaria como medida de alivio fiscal, y al incremento en el endeudamiento público que impactó las métricas de la deuda, todo parte de las medidas mitigadoras a los efectos creados por el COVID-19.

Calificaciones de deuda soberana de largo plazo en moneda extranjera

	Panamá	Costa Rica	Nicaragua	Honduras	El Salvador	Guatemala
STANDARD &POOR'S	BBB	B	B-	BB-	B-	BB-
Moody's	Baa1	B2	B3	B1	B3	Ba1
FitchRatings	BBB	B	B-	NC	B-	BB-

Perspectiva: Positiva · Estable · Negativa · No Calificado

Enero 2021

Fuente: Calificadoras de Riesgo Moody´s Investor Service, Standard & Poor´s y Fitch Ratings.

Guatemala mantuvo una calificación de BB- con perspectiva estable por parte de Standard & Poor's. Fitch Ratings ajustó su calificación en abril de 2020 de BB a BB- con perspectiva estable. Por parte de Moody´s, su calificación es Ba1, mientras que su perspectiva fue ajustada en noviembre de 2020 de estable a negativa.

El Salvador no registró cambios en ninguna calificación durante el año. Por otro lado, Moodys´s ajustó su perspectiva en marzo 2020, la cual pasó de estable a positiva.

Honduras no registró cambios en ninguna calificación durante el año 2020.

En el caso de Nicaragua, Moody's ajustó su calificación de riesgo de B2 a B3 en febrero de 2020, y actualizó su perspectiva de negativa a estable. Mientras tanto, Fitch Ratings mantuvo una calificación de B-, pero actualizó su perspectiva de estable a negativa en junio 2020. Standard & Poor's mantuvo su calificación de B- con perspectiva estable.

Costa Rica mantuvo una perspectiva de riesgo negativa por parte de las tres calificadoras de riesgo. Moody's ajustó su calificación en febrero de 2020, al pasarla de B1 a B2. Asimismo, Fitch Ratings ajustó su calificación de B1 a B2 en mayo de 2020, y Standard & Poor's la ajustó de B+ a B en junio de 2020.

Finalmente, para Panamá, Fitch Ratings cambió su perspectiva de estable a negativa en febrero de 2020, y afirmó su calificación de BBB, mientras Moody's mantuvo su calificación de Baa1, pero ajustó su perspectiva de estable a negativa en octubre de 2020. Standard & Poor´s ajustó su calificación en noviembre de 2020 de BBB+ a BBB, con perspectiva estable.

Sistema bancario centroamericano[4]

El sector financiero regional denotó un año de resiliencia, en donde la continuidad del negocio le facilitó la obtención de recursos de emergencia al gobierno y, a la vez, a sus clientes privados. Dicho sector, que contribuyó con las disposiciones gubernamentales de reprogramar los pagos de sus clientes, continúa brindando servicios en su totalidad durante la actual emergencia sanitaria.

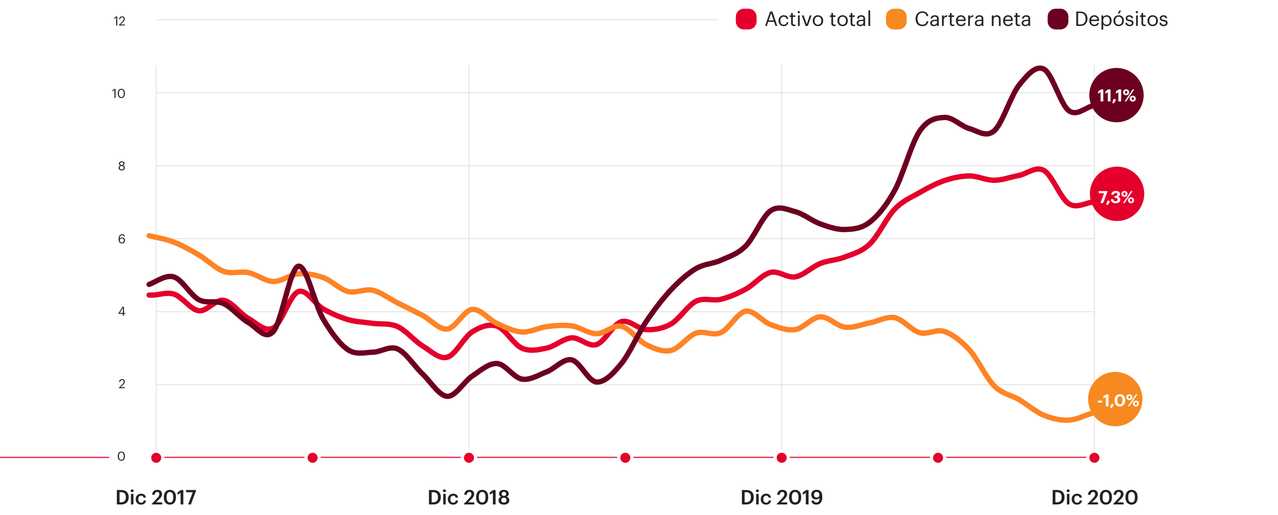
El sistema financiero centroamericano muestra un dinamismo relevante al cierre de diciembre de 2020. El activo total creció en su tasa interanual un 7,3% respecto a diciembre de 2019, y los depósitos mostraron un crecimiento de 11,1%; ambos indicadores reflejan un comportamiento mayor en relación con el año anterior. Mientras tanto, la cartera neta decreció un -1,0%.

Honduras destaca como el país con el mayor crecimiento en activos, con un crecimiento de 15,2% interanual en diciembre de 2020, seguido por Guatemala con 10,2%, Panamá con un 7,1%, El Salvador con 5,6%, Nicaragua con 3,2% y Costa Rica con 1,9%.

Con respecto a la cartera neta (diciembre de 2020), Guatemala fue el país que mostró el desempeño más elevado, con un crecimiento interanual de 4,5%, seguido por Honduras con un 3,6%, mientras que El Salvador no tuvo crecimiento. Por su parte, Nicaragua registró un decrecimiento de -7,0% interanual, Costa Rica una tasa de -6,3% y Panamá de -1,7%. Estos desempeños están ligados a la situación económica que ha provocado el COVID-19 en las economías de la región.

Por otra parte, en el apartado de depósitos, con datos a diciembre de 2020, sobresale el crecimiento interanual de 21,8% que presentó Honduras, seguido de Nicaragua con un 15,1%, Guatemala con un 14,0%, El Salvador con un 11,5%, Panamá con un 10,7% y Costa Rica con un 3,7%.

Tasas de crecimiento interanual



Sistema bancario de centroamérica

US$ Millones de dólares **%** Variación anual

	Activos		Cartera neta		Depósitos	
Guatemala	$55.002	10,2%	$27.058	4,5%	$40.765	14,0%
Honduras	$28.565	15,2%	$14.475	3,6%	$17.860	21,8%
El Salvador	$20.390	5,6%	$12.864	0,0%	$15.250	11,5%
Nicaragua	$6.727	3,2%	$3.321	-7,0%	$4.574	15,1%
Costa Rica	$48.165	1,9%	$27.654	-6,3%	$34.526	3,7%
Panamá	$115.620	7,1%	$54.293	-1,7%	$84.676	10,7%
Total	**$274.469**	**7,3%**	**$139.664**	**-1,0%**	**$197.651**	**11,1%**

Fuente: Superintendencia de cada país, datos internos de BAC CREDOMATIC.

Diciembre 2020

[4] **Fuente:** Superintendencia de cada país. Para Guatemala se consideran los Grupos Financieros y se le suman los bancos que no pertenecen a ningún Grupo Financiero. Panamá considera únicamente los bancos de licencia general, los depósitos totales y la cartera bruta local.

Participación de mercado

En BAC Credomatic continuamos siendo el único banco con presencia significativa en todos los países que operamos, con una cartera diversificada entre las economías de la región, que nos permite alcanzar una alta rentabilidad con una menor exposición al riesgo.

A nivel regional, para diciembre de 2020, lideramos en participación de mercado en activos, cartera y depósitos. Además, incrementamos la participación de mercado en todas las variables mencionadas anteriormente.

Sobre el total de activos del sistema, tenemos una participación del 10,1% (con un aumento de 69 puntos base respecto al mismo periodo en 2019).

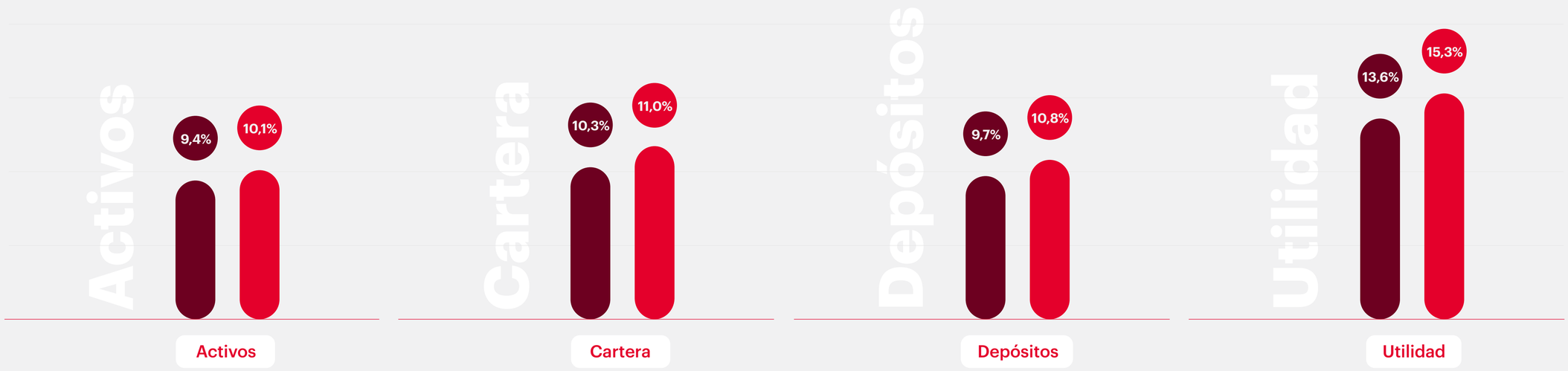
Con respecto a la cartera, incrementamos en 77 puntos base (respecto a diciembre de 2019) con lo que alcanzamos una participación regional del 11,0%, que nos permite mantener el liderazgo en colocación de cartera neta.

Continuamos generando un desempeño sobresaliente, con resultados positivos, aún en la situación extraordinaria vivida durante el año 2020. Esto se debe, en gran medida, a que mantenemos la estrategia de fidelizar a nuestros clientes transnacionales. Además, nos encontramos constantemente a la vanguardia de la implementación tecnológica, con esfuerzos por facilitar canales transaccionales, mediante una estrategia agresiva de transformación digital, en donde ofrecemos una banca electrónica moderna y versátil.

En relación con lo anterior, nos posicionamos como el principal banco en captación de depósitos, con una participación de mercado de 10,8% y un incremento de 113 puntos base en comparación con el mismo período de 2019.

Por su parte, mantenemos una participación relevante de utilidades en el mercado a nivel regional, con un 15,3% del total de utilidades del sistema sistema financiero. Asimismo, registramos un incremento importante de 169 puntos base con respecto al mismo periodo de 2019.

Participación de mercado de BAC Credomatic en el sistema bancario centroamericano



Desempeño financiero

Activos

En el total de activos nos situamos en US$26.624 millones al cierre del año 2020, lo que representa un crecimiento del 11,1% en comparación con el año 2019. El rubro de mayor dinamismo fue la liquidez e inversiones, las cuales en conjunto crecieron un 40,7% en comparación con el 2019, producto del impacto económico como efecto del COVID-19. Lo anterior en respuesta a un menor volumen de cartera y la búsqueda del banco por rentabilizar activos productivos en este ambiente.

Esto generó una distribución diferente de los activos. Las disponibilidades pasaron a representar un 21,6% del total de activos, comparado con un 16,5% en 2019. La participación de las inversiones se situó en un 11,2% y de la cartera en un 63,8% en 2020.

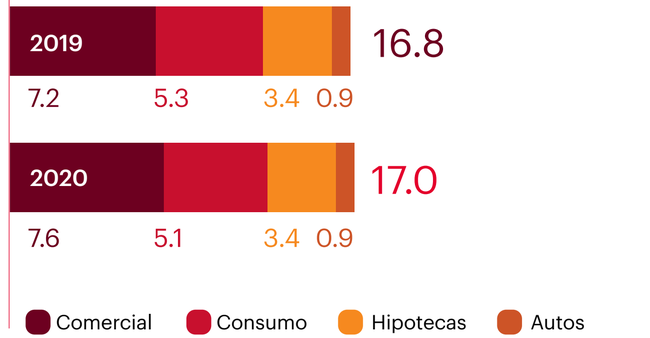
Además, en 2020 nuestra cartera cerró en US$16.979 millones, con un crecimiento interanual de 1,1%. La estrategia de negocio nos permitió mantener una mezcla de productos balanceada, que favoreció el crecimiento prudente aún en tiempos de incertidumbre económica. El producto con el incremento más significativo en el año fue Comercial, el cual creció US$374MM (5.2% en comparación con el año anterior) y con una participación del 45% sobre el total de cartera del grupo. Por su parte, nuestra cartera de Autos e Hipotecas presentaron crecimientos de 2,0% y 1,6% respectivamente, mientras que la cartera de Consumo decreció un 5,2%, en comparación con 2019. La participación dentro del total de cartera del grupo de Autos, Hipotecas y Consumo se mantuvieron relativamente estables en: 5,2%, 20,2% y 29,9%, respectivamente.

En el ámbito geográfico, mantenemos una distribución de la cartera considerablemente diversificada. Los tres países con mayor participación son Costa Rica, con un 28%; Panamá con 23% y Guatemala con 20%. El operar en todo el mercado centroamericano aporta una importante ventaja competitiva, donde las operaciones del grupo sostienen una escala relevante en cada mercado que atiende, lo cual nos permite los encadenamientos necesarios para continuar creciendo aún en un año convulso. Al cierre del año 2020 se destaca la diversificación de la cartera del grupo ya que ningún país supera el 30% del total de la cartera de crédito consolidada.

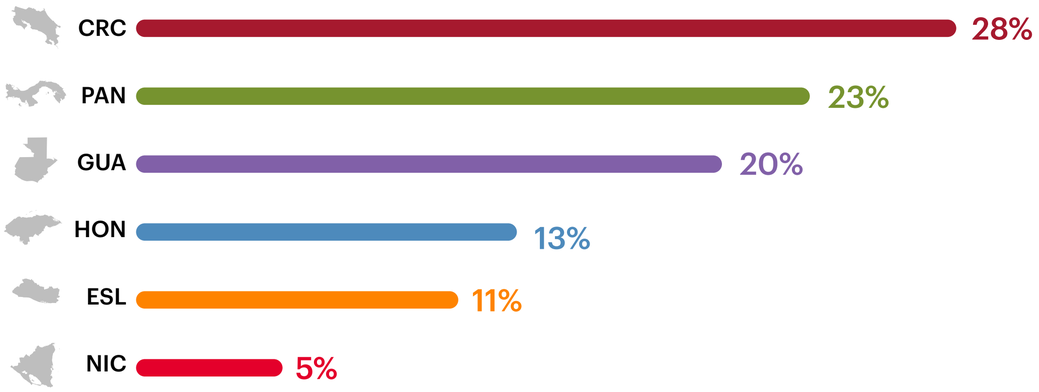
Activos — US$ Miles de millones de dólares



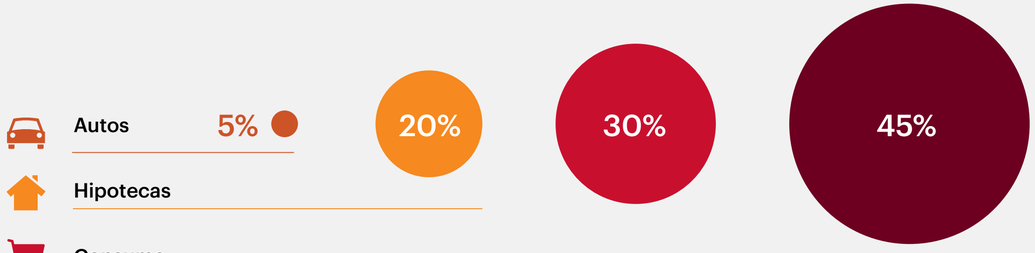
Cartera



Distribución de la cartera por país %



Distribución de la cartera por producto %



Pasivos

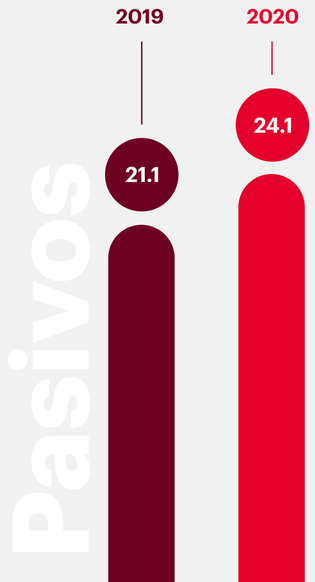
El total de pasivos al final del año 2020 se ubica en US$24.115 millones, luego de crecer un 14,5% con respecto a 2019. El total de depósitos representa un 83,9% del total de pasivos, siendo este el rubro de mayor importancia en la estructura de fondeo. Este rubro creció US$3.078 millones (18,0%) en el último año, donde lo más destacable es el crecimiento de los depósitos corrientes 29,5% y los depósitos de ahorro en un 26,6%. Por su parte, los depósitos a plazo se incrementaron en un 5,5%.

La composición de los depósitos presentó una mejora con respecto al año anterior, donde los depósitos a la vista, incluyendo las cuentas de ahorro, constituyen el 59,1% (54,3% en 2019) de los depósitos totales, mientras que los depósitos a plazo representan un 40,9% del total (45,7% en 2019).

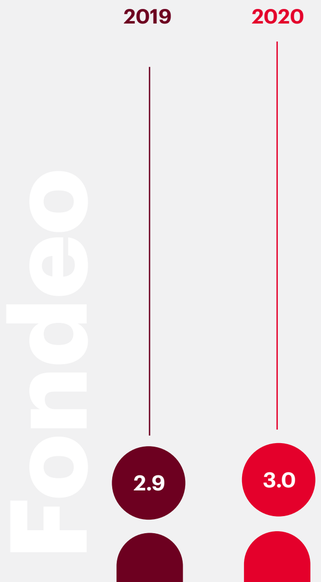
El crecimiento relevante de los depósitos durante el 2020 representa un hecho donde los consumidores, ante momentos de incertidumbre, concentran su actividad en los bancos que les representen mayor seguridad; así muestran la solidez y confianza que nuestros clientes perciben en el grupo.

Asimismo, el 12,5% del total de pasivos lo compone el fondeo institucional, el cual finalizó el año en US$3.013 millones y presentó un incremento del 3,7%. Estas líneas de financiamiento provenientes de organismos multilaterales, emisiones de títulos valores y líneas con bancos locales e internacionales, permiten cumplir con niveles de calce de plazo adecuados.

Pasivos

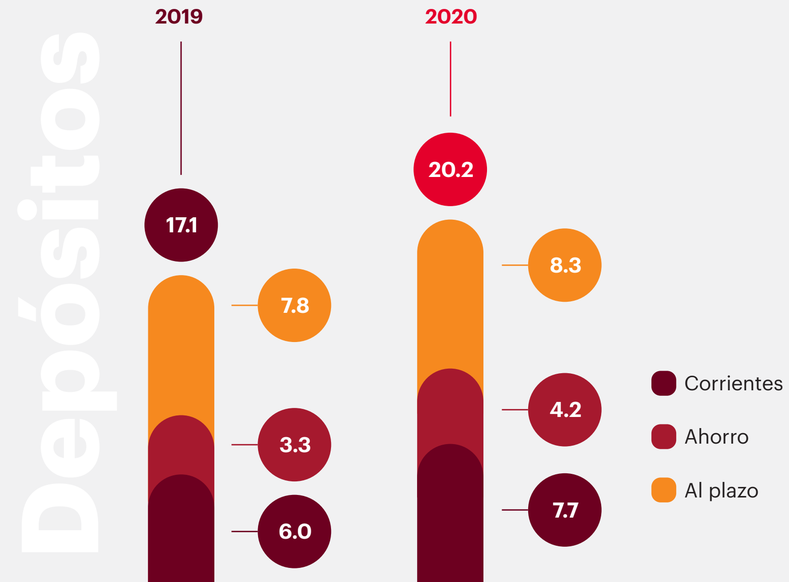


Fondeo institucional



Depósitos

US$ Miles de millones de dólares



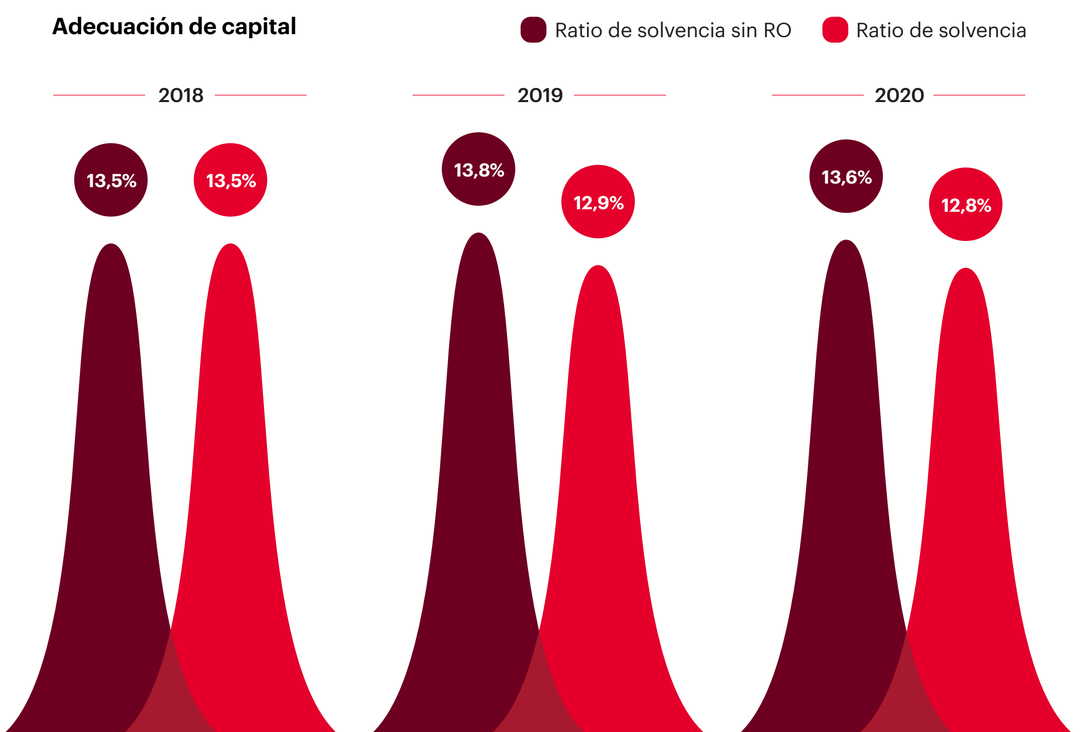
Adecuación de capital

El índice de adecuación de capital se calcula según la regulación de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) e incluye los activos del grupo ponderados por riesgo en forma consolidada.

En 2020 se alcanzó un índice de 12,79%, por encima del 8,00% de requerimiento mínimo de capital determinado por la SBP. Es importante mencionar que a partir del año 2019 dicha superintendencia incluyó dentro de la regulación el cálculo del riesgo operativo.

Adicionalmente durante el año 2020, realizamos una emisión de US$520MM en un instrumento de deuda subordinada perpetua de acuerdo con la legislación vigente de la SBP, la cual integra parte del capital primario adicional.

Adecuación de capital



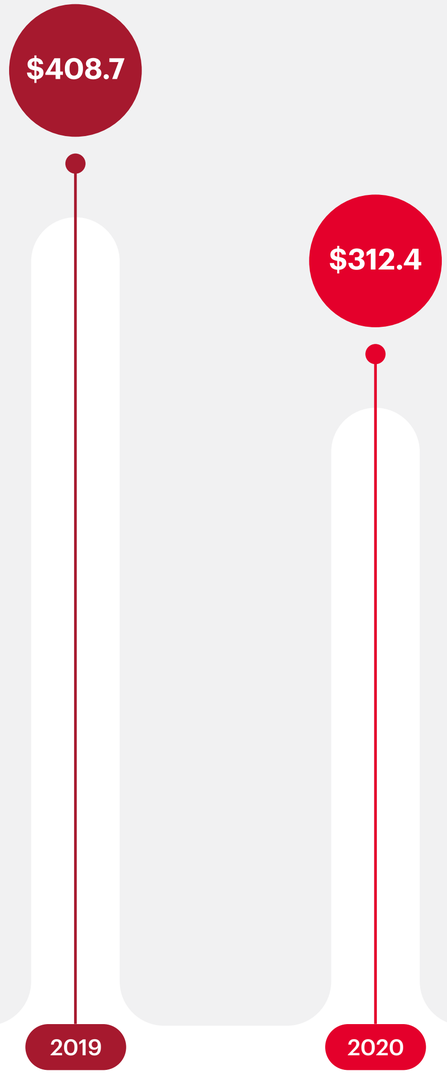
Resultados del período

La utilidad neta para el cierre de 2020 fue de US$312.4 millones. La variación interanual con respecto a 2019, fue de -23,6%. Los efectos del COVID-19 devengaron en una reducción de US$ 40 millones en el margen y US$126 millones en las comisiones netas con respecto al año 2019. Dichos impactos fueron mitigados mediante el control del gasto operativo (-3,3% en relación con 2019), así como la generación de otros ingresos operativos.

La implementación de estrategias de gestión de crédito y cobro, así como medidas de alivio financiero, gestión de canales de servicio digitales e incremento de la capacidad de herramientas como Whatsapp en contact centers para atender consultas entrantes, permitió al grupo administrar de manera proactiva y eficiente el incremento necesario en el gasto de provisiones.

Utilidad neta

US$ Millones de dólares



Resumen del balance general y estado de resultados

Balance

Balance general	Año terminado 2019	2020	Variación porcentual Δ Abs 19-20	Δ % 19-20
Activos	**23.965**	**26.624**	**2.659**	**11%**
Efectivos y disponibilidades	3.948	5.754	1.806	46%
Inversiones	2.266	2.989	723	32%
Cartera de créditos	16.788	16.979	191	1%
Provisiones para cartera	(506)	(656)	(150)	30%
Cartera total, neto	16.282	16.323	40	0%
Otros activos	1.469	1.558	89	6%
Pasivos	**21.064**	**24.115**	**3.051**	**14%**
Depósitos	17.149	20.228	3.078	18%
Obligaciones financieras	2.906	3.013	107	4%
Otros pasivos	1.008	874	(135)	-13%
Patrimonio	**2.901**	**2.509**	**(392)**	**-14%**

Cifras en US$ Millones

Estado

Estado de resultados	Año terminado 2019	2020	Variación porcentual Δ Abs 19-20	Δ % 19-20
Ingreso de intereses	1.947	1.922	(24)	-1%
Gasto de intereses	652	668	16	2%
Margen neto de intereses	**1.295**	**1.255**	**(40)**	**-3%**
Total provisiones neto	(381)	(469)	(88)	23%
Margen neto de intereses después de provisiones	**914**	**786**	**(128)**	**-14%**
Comisiones e ingresos por servicios neto	808	682	(126)	-16%
Otros ingresos operativos	(6)	109	115	NS*
Total ingreso operativo	**1.716**	**1.577**	**(139)**	**-8%**
Gastos operativos	(1.220)	(1.180)	40	-3%
Ingresos no operativos neto	58	48	(10)	-18%
Impuesto de renta	(146)	(132)	14	-9%
Utilidad neta	**409**	**312**	**(96)**	**-24%**

Cifras en US$ Millones

* No significativo

Objetivos estratégicos

En BAC Credomatic basamos nuestra estrategia en cinco principios que nos permiten ser una organización que trabaja enfocada en el cliente, en el tiempo de respuesta y en el crecimiento, siempre comprometidos con la innovación y la digitalización de nuestros productos y servicios.

Como somos una organización ágil, enfocada en mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de nuestros sistemas, somos capaces de adaptarnos rápidamente a los contextos impredecibles de la industria en la que trabajamos.

Asimismo, al buscar que los procesos sean más simples, nos convertimos en una organización más abierta e inclusiva, lo que nos permite evolucionar sin necesidad de reestructurar disruptivamente los procesos y estar claramente mejor preparados para el futuro.

En las siguientes secciones exhibiremos los hitos más relevantes relacionados con los objetivos estratégicos.

Crecimiento con innovación



11%
Crecimos un 11% en activos.

$17Bn
Nuestra cartera llegó a $17Bn.

18%
Nuestros depósitos crecieron 18% YoY.

23%
Logramos un 23% de crecimiento YoY en facturación e-commerce acumulada en 2020.

Control operativo



51,1%
Logramos reducir el índice de eficiencia en 44bps hasta llegar al nivel de 51,1%.



Continuamos optimizando nuestra huella física con la estrategia de migrar hacia la digitalización, esto para lograr operaciones más eficientes.

Canales digitales



22%
El 22% de nuestras ventas son realizadas por autoservicio.

42%
El 42% del total de nuestros clientes es digital.

90%
El 90% de todas las transacciones totales realizadas por nuestros clientes fueron mediante canales digitales.

Control al riesgo





Contamos con una sólida estructura de gobierno corporativo.



Tenemos estrictas políticas de Gestión integral de Riesgos.

11%
Al cierre de diciembre de 2020, solo el 11% cartera tenía planes de alivio activos. Durante todo el año otorgamos alivios al 48% de nuestra cartera.

Cliente y sostenibilidad



13%
Logramos aumentar en un 13% nuestro Net Promoter Score (NPS) transaccional, el cual cerró en 63%.



Impulsamos campañas para la recaudación de fondos por la plataforma Yomeuno.com.



Apoyamos en la digitalización e implementación de plataformas e-commerce para nuestros clientes pymes.

1C

Crecimiento con innovación

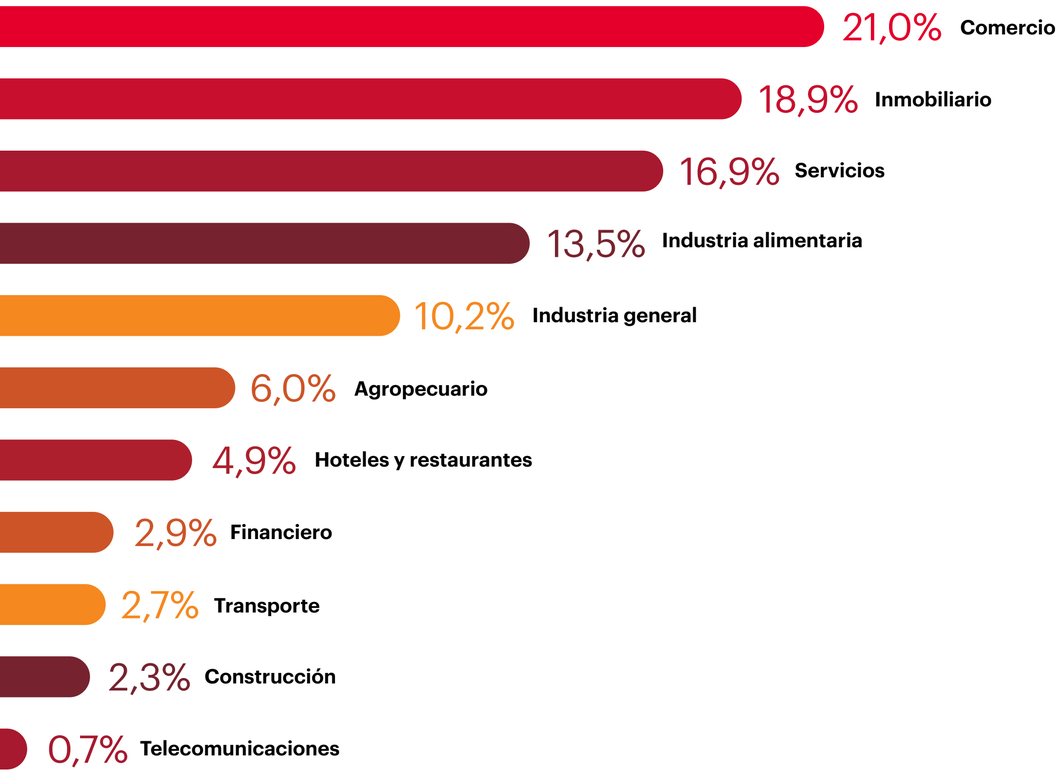
GRI 102-2



Contribuimos con el desarrollo de la región

Cartera comercial por sector

US$ 7.6 miles de millones



En BAC Credomatic servimos a nuestros clientes comerciales y de consumo. Nuestro principal objetivo es establecer relaciones rentables a largo plazo con los miembros de esta amplia base de clientes, esto por medio de estrategias de segmentación que nos permitan ofrecer productos y servicios para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente individual.

Como parte del negocio bancario, ofrecemos una variedad de servicios para los segmentos de consumo y corporativos, incluyendo depósitos a la vista y a plazo, préstamos, banca privada, arrendamiento, factoreo, garantías bancarias, fondos de pensiones, fondos de inversión, corretaje, transferencias locales e internacionales, entre muchos otros.

Apoyamos al sector empresarial

Ponemos a disposición de nuestros clientes corporativos una amplia variedad de productos y servicios que les permite llevar a cabo sus proyectos y fortalecer sus negocios, esto nos coloca como la entidad financiera líder en brindar soluciones de crédito empresarial, y nos convierte en aliados importantes de los diferentes sectores económicos que operan en América Central.

Para apoyar el desarrollo de nuestra región, estructuramos soluciones ajustadas a las necesidades y objetivos de corto, mediano y largo plazo, enfocados en bienes de capital y financiamiento de capital de trabajo en sus diferentes modalidades, tales como: factoreo, líneas de crédito revolutivas, entre otras.

Con mucho éxito logramos adaptarnos a los retos generados por la pandemia COVID -19 en nuestras economías y en las diferentes industrias. Incluso con las limitaciones de movilidad y restricciones de funcionamiento, nos abocamos a garantizar la continuidad de la operación de los servicios que ofrecemos a través de nuestras plataformas digitales, así como plataformas de servicio adaptadas inmediatamente a las nuevas condiciones.

La combinación de nuestras iniciativas de apoyo, así como de alineamiento con los objetivos de nuestro cliente empresarial en todas sus escalas en el marco pandémico, nos permitió contribuir con la resiliencia de estos y, al mismo tiempo, permitió el crecimiento del nivel transaccional.

Al cierre de 2020, nuestra cartera comercial creció un 5,2% a nivel regional, para un total de US$7.6 miles de millones. Banca Empresas representó un 45% del total de la cartera de BAC Credomatic, de la cual US$6.8 miles de millones correspondieron al segmento corporativo y US$765 millones al segmento pymes (incluye $88 millones de leasing otorgados a pymes).

Adicionalmente, dentro de nuestra cartera de soluciones financieras, facilitamos la adquisición de activos productivos para empresas mediante la figura de leasing. Al cierre del 2020, logramos un saldo de US$314 millones.

En los últimos cinco años, hemos alcanzado un crecimiento promedio de 6%, esto debido a nuestra diversidad de productos, que se ajustan a las necesidades operativas y de inversión de cada uno de nuestros clientes corporativos.

Nuestra cartera empresarial está muy diversificada. El sector empresarial con mayor participación es el de comercio, que ocupa un 21,0% de la cartera total con US$1.6 miles de millones. Le sigue el del sector inmobiliario, con un 18,9% de participación sobre la cartera total, equivalente a US$1.4 miles de millones.

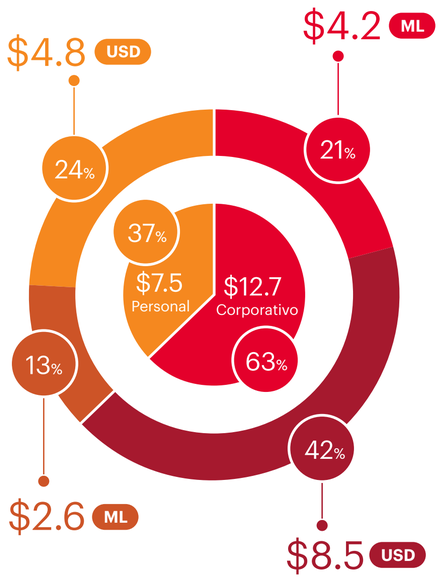
Crecimiento de los depósitos

Al cierre de diciembre de 2020, los depósitos totales de empresas y pymes alcanzaron un total de US$12.7 miles de millones, con 63% de participación sobre el total de los depósitos. Atendemos con satisfacción a más de 131 mil clientes empresariales, con lo que reafirmamos nuestro interés en apoyar al sector empresarial en toda Centroamérica. Esto hizo posible lograr un crecimiento del 18,1% en toda la región, de los cuales 42% estuvieron denominados en dólares americanos.

Por su parte, los depósitos totales de personas alcanzaron un total de US$7.5 miles de millones, con 37% de participación sobre el total de los depósitos, cuyo crecimiento fue de 17,9% en toda la región, de los cuales el 24% están en dólares americanos. Esto es posible gracias a nuestra estrategia de medios de pago.

Al cierre del 2020, el 66% de los depósitos totales se encontraban en dólares americanos.

Por sector **US$** Miles de millones de dólares



US$ 20.2
Miles de millones

Por moneda



66%
Dólares



34%
Moneda Local

El nuevo ABC corporativo

Con el fin de apoyar a nuestros clientes y socios, creamos una serie dewebinars empresariales al que llamamos “El nuevo ABC corporativo”. En colaboración con los principales proveedores de tecnología y firmas de consultoría de clase mundial, develamos a nuestros clientes este nuevo ABC, el cual surge a raíz de la nueva normalidad y los retos de transformación digital que afrontan las empresas.

Nuestra serie de webinars plantea soluciones puntuales a los principales retos originados por COVID-19, soluciones de aplicación inmediata y práctica para que las empresas centroamericanas sean exitosas en la nueva realidad.



Facilitamos la transformación digital de nuestros clientes

Con el fin de simplificar la automatización de las tesorerías de nuestros clientes corporativos, creamos ERP Conector, una solución que permitirá integrar los sistemas financieros con el banco de una forma más rápida y sencilla, que mejora los tiempos de implementación y reduce la cantidad de recursos tecnológicos requeridos en la implementación de estos proyectos.

Este conector permite acelerar significativamente la transformación digital, al hacer más eficientes todos los procesos de tesorería de las compañías.



Regionalización de la plataforma de gastos empresariales

Ahora nuestros clientes empresariales de toda la región cuentan con una herramienta intuitiva, que, desde Banca en Línea, les permite controlar y administrar los gastos relacionados al giro normal de su negocio. La plataforma facilita el bloqueo, restricciones y otras funciones que nuestros clientes ahora pueden realizar por su cuenta. Capacitamos a todas las áreas involucradas, con el fin de aprovechar la ventaja competitiva que esta representa en el mercado. Asimismo, la recepción de los clientes fue muy positiva, de manera que cerramos el 2020 con 5.143 usuarios que utilizan esta herramienta.

Autogestionar

Realice cancelaciones, bloqueos, pagos consolidados y solicitud de tarjetas

Controlar

Limite los consumos de los usuarios por medio de restricciones en comercios, montos, horas y días de la semana

Informarse
Visualice en tiempo real reportes detallados de todas las tarjetas y transacciones

Planillas seguras BAC Credomatic

Reconocemos nuestra responsabilidad y compromiso de brindar a nuestros clientes la información suficiente y oportuna, para que hagan el mejor uso de los canales de servicio que les ofrecemos.

Con la iniciativa Planillas seguras BAC Credomatic, generamos una serie de procesos y servicios enfocados en proteger la salud de los colaboradores de nuestros clientes empresariales:

- Apertura de cuentas seguras con todas las medidas de sanitización.
- Capacitaciones virtuales.
- Autoservicio desde la Banca en Línea con más de 70 nuevas gestiones para clientes persona física.
- Mecanismos de pago sin contacto como POS y la aplicación móvil NFC.
- Servicios bancarios en más 8.500 Rapibac (corresponsal no bancario) en toda la región centroamericana.

Pagos transfronterizos

Conforme el mundo globalizado avanza y las economías mundiales se interconectan, los pagos transfronterizos se vuelven cada vez más importantes en las relaciones comerciales de nuestros clientes. Por lo tanto, ofrecer un proceso confiable, seguro y transparente es fundamental dentro de nuestra propuesta de valor. Con alrededor de 833 mil pagos realizados anualmente y un volumen transado de US$ 38.000 millones de dólares, estamos en una posición de liderazgo en el mercado centroamericano. Además, este año vimos un crecimiento interanual del 2%, ratificando nuestra posición de líderes en el mercado y la confianza de nuestros clientes.

Alineado con nuestra estrategia digital, nos incorporamos de forma exitosa en la comunidad SWIFT GPI, lo que permite a nuestros clientes en todos los países donde tenemos presencia llevar la trazabilidad de sus pagos transfronterizos en nuestra banca en línea. De esta manera, nuestros clientes desde la comodidad de su casa y por medio de su dispositivo pueden acceder en tiempo real el estado de sus pagos en cualquier lugar del mundo. Además, ser parte de la comunidad SWIFT GPI aumenta la transparencia del proceso y reduce significativamente tanto los tiempos de procesamiento como la ocurrencia de errores.





Apoyamos a nuestros clientes pymes

En BAC Credomatic estamos comprometidos con el desarrollo integral de la región y el fortalecimiento del sector empresarial que sostiene la economía centroamericana. A manera de ejemplo, en el 2020 alcanzamos los US$765 millones de dólares en nuestra cartera de crédito MiPYME, hecho que reafirma el apoyo a nuestros más de 250.000 clientes.

En este año de cambios y retos para las micros, pequeñas y medianas empresas, nos mantuvimos a su lado como socios estratégicos, aliados y asesores. Las acompañamos en procesos de capacitación y de transformación digital. Además, las apoyamos en sus compromisos financieros en tiempos difíciles, a través de programas de financiamiento accesibles de acuerdo con las necesidades del momento.

Créditos de reactivación

Creamos el programa de Reactivación MiPYME. Un programa de crédito regional de 30 millones de dólares con el objetivo de apoyar a nuestros clientes durante el proceso de reapertura económica de sus países. Buscamos garantizar el capital de trabajo y recursos, para que las empresas puedan levantar de nuevo sus operaciones, sostener el impacto de la crisis e impulsar sus actividades comerciales.

Construimos un modelo de evaluación del riesgo crediticio innovador, que nos permite identificar aquellas empresas resilientes para apoyarlas en el proceso de reactivación, esto mediante un programa de crédito con condiciones especiales y alineadas con la recuperación las organizaciones. En los primeros pasos del programa, se han logrado apoyar a 61 empresas de Guatemala, El Salvador y Honduras, con 1.3 millones de dólares colocados.



Banca privada

Propuesta de valor

En BAC Credomatic Private Banking comprendemos de forma profunda las necesidades y expectativas de nuestros clientes patrimoniales, basados en relaciones de confianza de largo plazo.

Nuestra propuesta de valor está diseñada para atender y ofrecer una gestión altamente personalizada y profesional para nuestros clientes patrimoniales. Conocemos de manera profunda el entorno de negocios y de inversión a nivel regional, de esta manera, apoyamos y asesoramos a nuestros clientes con su planificación patrimonial. Ofrecemos opciones de inversión como certificados de depósito a plazo, producto bursátil y fondos de inversión; así como servicios relacionados al manejo óptimo de sus patrimonios.

Nuestros gerentes de Private Banking en toda la región logran mantener relaciones basadas en la confianza de muchos años, esto gracias a su preparación técnica, pero, sobre todo, a su vocación de servicio y atención diferenciada. Siempre nos enfocamos en nuestros clientes, entendemos sus necesidades y expectativas, y tomamos en cuenta sus objetivos financieros y personales.

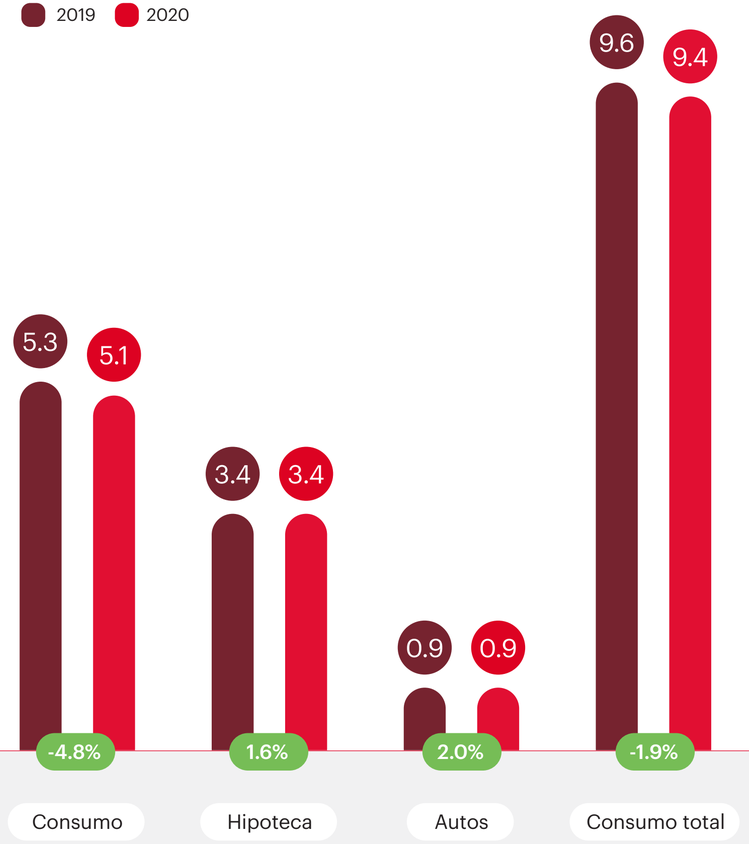
Nuestra presencia en los seis países centroamericanos unida a nuestra Banca en Línea y otros canales digitales, simplifica de forma significativa las necesidades y requerimientos de nuestros clientes patrimoniales, quienes, a nivel personal y empresarial, buscan rapidez, eficiencia y seguridad en sus transacciones transfronterizas.



Apoyamos a nuestros clientes en el logro de sus objetivos

Cartera de consumo por tipo

US$ Miles de millones de dólares



Crédito a personas

Nuestra oferta de banca de consumo está fuertemente apalancada por nuestro liderazgo en el negocio de tarjetas de crédito en la región. Al tener una posición relevante con las principales redes interbancarias e importantes alianzas comerciales, logramos ofrecer a nuestros clientes un portafolio de productos que se adapta a las necesidades cotidianas y eventuales de cada uno de los segmentos en los que participamos.

Así, como uno de los 10 principales emisores de latinoamérica y con una posición importante en la gestión de las cuentas de nómina en la región, entablamos una relación con nuestros ya casi 4 millones de clientes, que luego consolidamos al brindar soluciones para la gestión de sus finanzas personales. Estas incluyen: cuentas transaccionales y tarjetas de débito, cuentas y certificados de ahorro, préstamos hipotecarios, préstamos de auto, préstamos de nómina/consumo.

Constantemente invertimos en conocer las necesidades de nuestros clientes, para anticiparnos a ellas con las ofertas adecuadas. Asimismo, innovamos para ampliar el alcance de nuestros canales digitales, que les facilitan la adquisición y gestión de nuestros productos y servicios.

En 2020, la cartera de préstamos a personas cerró en US$9.4 miles de millones, principalmente concentrada en préstamos de consumo con 30% de participación en cartera total; seguidos, en términos de relevancia, por los créditos para la compra de vivienda y préstamos de vehículos, con 20% y 5% de participación sobre la cartera total respectivamente. Las carteras de mayor crecimiento en este período fueron la de autos y la hipotecaria, con 2,0% y 1,6% de variación interanual respectivamente; la cartera de consumo presentó una disminución de -4,8%.





Ferias Virtuales

Durante el 2020, continuamos demostrando que somos líderes en el uso de plataformas digitales, esto al reinventar los formatos presenciales de ferias de autos e hipotecas, que fueron trasladadas a eventos virtuales. Este nuevo canal de promoción tiene como objetivo fortalecer la relación con nuestros socios comerciales, desarrolladores y agencias de autos, y al mismo tiempo ayudarles a fortalecer su oferta de valor digital a través de nuevos canales de prospectación.

Para nuestros clientes, esta es una nueva plataforma que los apoya durante su proceso de compra y les facilita la solicitud del préstamo. Esta nueva sección en nuestro sitio web público permite al cliente explorar proyectos y autos, filtrarlos según las características que le sean de interés y, además, tener acceso a beneficios exclusivos previamente negociados con los desarrolladores y agencias de autos de la región. Los clientes que visitaban el sitio tenían acceso a navegar la sala del evento y explorar vistas 360 del exterior e interior de los principales modelos de autos. Adicionalmente, los usuarios podían obtener una cotización del préstamo, acceso a promociones exclusivas y comunicarse, a través de la plataforma, con nuestros ejecutivos de crédito y representantes del distribuidor.

Al cierre de 2020, contamos con más de 162 proyectos inmobiliarios y 61 agencias de autos en nuestros catálogos virtuales a nivel regional. El catálogo de proyectos recibió más de 105mil visitas desde su creación en agosto de 2020, y tuvo más de 112 mil usuarios registrados, quienes iniciaron alrededor de 4 mil formularios de cotización y solicitud a través de este canal.

En el caso de autos, desde su lanzamiento en septiembre de 2020, la excelente aceptación de la plataforma se reflejó en los números, ya que recibimos más de 215 mil visitas por mes en toda la región centroamericana, se sumaron más de 85 mil usuarios y se generaron aproximadamente 7 mil cotizaciones.







Innovación en promociones: Autos

La segunda mitad del año 2020 se caracterizó por ser un período de alta innovación en promociones de préstamos de autos, con el objetivo de posicionarnos nuevamente como parte activa en la colocación, a pesar de las circunstancias globales, y apoyar así la reactivación de nuestros socios comerciales: las agencias de autos. Prácticamente, todos los países de la región lanzaron nuevos modelos de planes de financiamiento que contemplaban variantes como cuotas postergadas, primas fraccionadas o plazos extendidos de financiamiento. Gracias a estas promociones, BAC Credomatic logró alcanzar niveles de colocación de préstamos de autos habituales a nivel regional a partir de septiembre de 2020.

Plataforma de entretenimiento en casa

El concepto de entretenimiento en casa nos permitió posicionarnos como un banco flexible, que se adapta al tiempo, a la situación actual y a las nuevas rutinas de los clientes. Este contenido se basó en 4 pilares: entretenimiento, bienestar, salud financiera y pymes. Además de la presencia de marca durante los conciertos, sorteamos "Meet and Greet" virtuales con los artistas. Contamos con la participación de artistas como: Aleks Syntek, Bacilos, Beto Cuevas y Vilma Palma. Durante la realización de estos conciertos, se logró tener a más de 45 mil espectadores, con un alcance de más de 1.5 millones de personas que vieron el anuncio del evento y más de 101 mil interacciones en plataformas en línea.

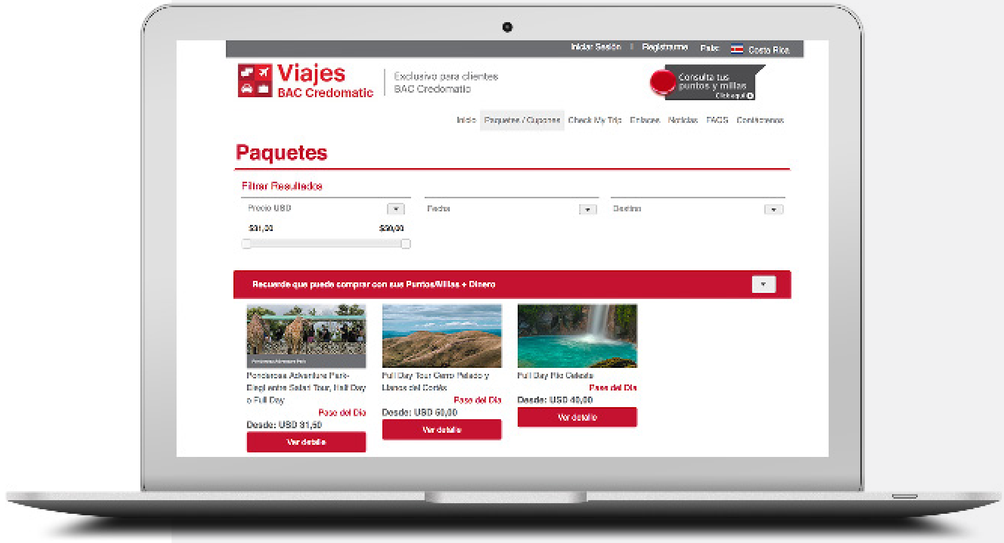






Enfoque en turismo local para viajes BAC Credomatic

El 2020 planteó a la industria del turismo retos muy importantes, en Viajes BAC Credomatic rediseñamos la estrategia de ventas para enfocarnos en la promoción del turismo local, donde le dimos a nuestros clientes un nuevo canal para dar a conocer sus servicios y promociones exclusivas. Durante el 2020, logramos establecer más de 112 alianzas comerciales con hoteleros locales, a quienes hemos ayudado a promover sus propiedades; con lo que se generó US$722 mil de facturación durante el segundo semestre del año.



Shop Small Costa Rica

En conjunto con American Express, lanzamos el programa Shop Small, que procura brindar sostenibilidad y continuidad a los comercios más afectados a nivel local. El programa generó una fuerte campaña en los principales medios de comunicación, donde el protagonista era cada uno de estos pequeños establecimientos. A través de este programa logramos apoyar cerca de 2.000 comercios, quienes obtuvieron un crecimiento total en su facturación del 38%. Además, nuestros clientes recibieron de más de US$7.000 dólares en beneficios.





Compass
Lanzamiento en Honduras y El Salvador

Compass es el novedoso sticker con radiofrecuencia que se coloca en el vidrio delantero del vehículo. Este dispositivo se comunica de forma remota con las plumas de los estacionamientos afiliados, lo que permite el ingreso y egreso automatizado a los mismos. sin contacto, sacando de su vida para siempre las filas, los tickets y el efectivo. Por otro lado, se puede adquirir en quioscos de los centros comerciales participantes y agencias seleccionadas.

Estos son algunos beneficios que ofrece Compass de BAC Credomatic:

- Evita el contacto físico y uso de efectivo como medida de bioseguridad
- Elimina el uso de tickets y filas de espera en máquinas de cobro
- Ahorra tiempo

El producto ya estaba presente en Costa Rica y Guatemala, pero en octubre se lanzó en El Salvador y en diciembre en Honduras.



Compra Click
Marketplace y el nuevo sitio de Onboarding

Compra Click es la solución e-commerce que permite realizar pagos en línea con enviar un enlace al cliente por medio de redes sociales, correos electrónicos y mensajes de texto de forma ágil, segura y rápida.

En 2020 nos enfocamos en ofrecer un producto tecnológico que se ajustara a las necesidades del mercado y que permitiera la reactivación económica de los comercios, lo que convirtió a Compra Click en un recurso ideal para que nuestros comercios pudieran mantener sus ventas ante la crisis del COVID-19.

Adicionalmente, se creó un Marketplace regional que incluía toda la información de los productos de aquellos comercios afiliados que aceptaban Compra Click como medio de pago, de modo que los tarjetahabientes buscaran sus productos tradicionales y realizar sus pagos por esta vía.

Se cargaron 2.500 comercios afiliados y el sitio web generó más de 150.000 visitas en solamente 4 meses. Adicionalmente, en busca de crear un enfoque más digital, se creó un nuevo landing page de Compra Click para que los comercios o clientes físicos llenaran la información y fueran contactados para adquirir un producto.

El nuevo landing page tuvo 2.300 nuevas solicitudes de Compra Click en solamente 4 meses, lo que llegó a representar un 18% del total de la colocación de 2020.

Contactless: crecimiento de los pagos Contactless por COVID-19

Durante el año 2020, tener a la disposición de nuestros clientes el pago sin contacto fue muy relevante, ya que nos permitio generarle a los tajetahabientes de mayor tranquilidad durante la crisis del COVID-19, realizando sus pagos cada vez con menos fricción, en menor tiempo y con mayor seguridad.

Para inicios del año 2020, el 62% de total de las transacciones de nuestros tarjetahabientes que pasaron por nuestros datáfonos fueron realizados con Contactless. Sin embargo, por el impulso en la estrategia Pago seguro, al cierre de diciembre de 2020 llegó a un 77% del total de los pagos.



Rapibac

El producto de Rapibac es el servicio de corresponsalía no bancaria donde un comercio afiliado tiene algunas funcionalidades y servicios que tradicionalmente solo se brindan en una sucursal bancaria de BAC Credomatic.

En los puntos Rapibac se pueden realizar pagos de tarjeta, retiros de cuenta bancaria, pagos de préstamos y pagos de servicios públicos. Solamente en el último año se tuvo un crecimiento del 21% en el total de transacciones.



2C

Control operativo



BAC CREDOMATIC

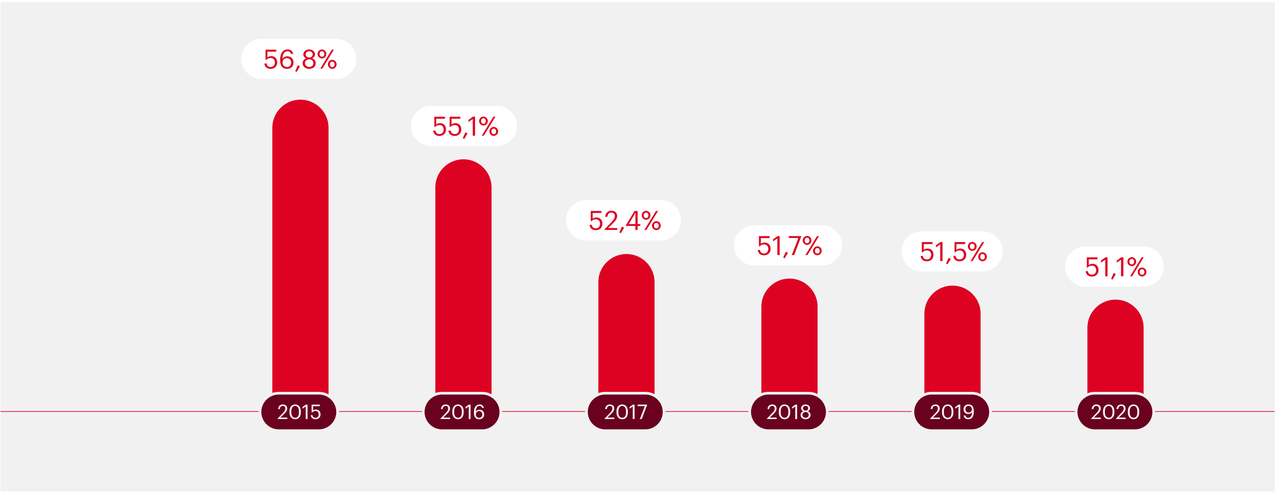
Control operativo

A pesar de la pandemia, el índice de eficiencia del grupo presentó leve mejora en relación con 2019

Logramos mejorar nuestro índice de eficiencia durante el 2020, a pesar de que dicho periodo fue seriamente impactado por la situación económica suscitada en torno al COVID-19. Dicho índice cerró en 51,1%, esto gracias a la búsqueda de eficiencias en los gastos, las cuales propiciaron un decrecimiento del OpEx en un 4% en comparación con 2019.

En BAC Credomatic continuamos firmes con nuestra estrategia de mejora del índice de eficiencia, la cual se basa en pilares que han establecido desde periodos pasados, a saber: priorización de gastos e inversiones; conformación de foros que analizan y aprueban los diferentes proyectos; gestión de espacio físico (aprovechamiento); obtención de nuevas negociaciones regionales; renegociación de condiciones de contratos con proveedores actuales (tiempo, costo, alcance); centralización de más procesos operativos (a través del Centro de Servicios Operativos); y la contención en el crecimiento del personal.

Como promesa valor para 2021, el grupo finalizó la implementación de los sistemas de gestión presupuestaria en línea y gestión de proyectos en 4 países más. Estos módulos ya se habían instalado en dos países, y durante el 2020 salieron en Guatemala, El Salvador, Honduras y Panamá. Sin duda, esta herramienta vendrá a robustecer la administración del presupuesto, ya que permite la gestión en línea de los gastos e inversiones, así como la obtención de reportería estratégica, necesaria para gestionar y mejorar el índice de eficiencia alcanzado en 2020.



Precios de transferencia

Durante el 2020, se robusteció la metodología y documentación de precios de transferencia, que soportan la facturación por los servicios prestados por BAC Latam a sus partes relacionadas en la región. Para estos efectos, BAC Latam contrató a la firma consultora internacional EY en enero de 2020, para recibir asesoría en los procesos que soportan las transacciones entre compañias, y seguir la mejores prácticas internacionales en la materia.

Como resultado, se adopta una nueva política de precios de transferencia y se establecen procesos de documentación más rigurosos, en cumplimiento con la normativa fiscal de cada país, y en concordancia con las guías de precios de transferencia de la OCDE (capítulo VII).

Simplificación estructura corporativa

GRI 102-48

Durante este año, nuestro grupo BAC Credomatic continuó su esfuerzo por simplificar su estructura societaria, esto con el fin de buscar mayor eficiencia en su gestión. Dentro de las reorganizaciones más relevantes podemos resaltar que se dieron los trámites para las fusiones entre BAC International Bank, Inc. con sus subsidiarias Credomatic International Corp. y Rudas Hill Financial Inc.; de ellas prevalece la primera.

En El Salvador, con el fin de concentrar en una sola compañía las operaciones que brindan servicios de valor agregado a nuestros productos bancarios, se fusionaron las sociedades Credomatic Representaciones Turísticas S.A. de C.V. y Viajes Credomatic El Salvador S.A. de C.V.; esta última es las que más prevalece.

Adicionalmente, en Guatemala hemos disuelto la compañía Sociedad de Corretaje S,A; dicha empresa provino de la compra efectuada en 2013 del Grupo Banco Reformador y, en su momento, se dedicó a los servicios de asesoría bursátil. Las operaciones de esta empresa, así como los clientes que atendía, fueron migrados a nuestro ya existente puesto de bolsa “BAC Valores” en Guatemala, donde continuamos brindándoles la atención acostumbrada.

Nuestro grupo continuará este esfuerzo de simplificación como parte de su proceso interno de BAC + Simple, el cual busca una mayor eficiencia al concentrar la mayor cantidad de actividades en una menor cantidad de sociedades.

Diagnóstico R2R BAC Latam

Durante 12 semanas, el grupo elaboró un diagnóstico de su proceso de cierre y consolidación contable, el objetivo primordial de este diagnóstico fue analizar el proceso contable y de consolidación, con el fin de identificar las oportunidades orientadas a la eficiencia de estos procesos, la alineación con las directrices de Grupo Aval, y la mejora en la generación de la información para uso interno y externo.

- **Mejorar la eficiencia, calidad y productividad** de los procesos que intervienen en la operación contable y de consolidación, así como en la generación de información contable para uso interno y externo.
- **Control y visibilidad:** Realizar un mayor control y visibilidad de la información contable y del proceso de reporte.
- **Alineación al grupo:** Alinear los procesos, estructura y sistemas con las prácticas recomendadas de mercado, Banco de Bogotá y Grupo Aval.
- **Reducir esfuerzos:** Disminuir el esfuerzo adicional (horas extras) por alto volumen y limitada capacidad de ejecución.

Para elaborar dicho diagnóstico y lograr un análisis integral de este, el grupo se basó en 4 dimensiones o frentes: estructura, gobierno, tecnología y procesos.

Una vez elaborado el análisis, se lograron identificar aproximadamente 150 puntos de dolor, los cuales se materializaron en 45 oportunidades. Estas, a su vez, fueron agrupadas, validadas y analizadas de forma profunda, para culminar con la definición de 26 iniciativas.

De esta forma, se creó un mapa de iniciativas (roadmap) para plasmar aquellas que impactan y mejoran el funcionamiento del proceso R2R. Cabe destacar que, durante la ejecución del diagnóstico, se identificaron ciertas victorias tempranas, las cuales se implementaron durante el mismo periodo, en vista de que no implicaban mayores inversiones tecnológicas.

En el periodo 2021, el grupo se enfocará en lograr los beneficios de las iniciativas, lo cual depende tanto de la ejecución exitosa como de garantizar la captura de valor de estas.







Registro contable	Cierre del periodo y consolidación	Generación de reportes
Registros contables	Gestión interfaces	Regulatorios
Intercompany	Cierre y consolidación	Impuestos
Reconciliación de cuentas	Políticas y data maestra	Gerenciales

Centro de servicios compartidos

Contamos con un Centro de Servicios Operativos (CSO) ubicado en Costa Rica, que tiene como objetivo la centralización de servicios, al brindar un mayor valor agregado a la organización mediante la estandarización de tecnología, la estandarización de tecnología y procesos, la automatización, el análisis y la innovación.

Durante la pandemia, el CSO tuvo un rol relevante en el apoyo al resto de la región, el cual al cierre de 2020 operó un total de 13 servicios: inteligencia de sucursales y centros de contacto (cobranza, televentas y servicio al cliente), agente virtual (chatbot), prevención de fraude, contracargos, optimización de efectivo, reconciliación de cuentas, centro de excelencia SAP, cuentas por pagar, nómina y administración de personal.

El Centro de Servicios ha logrado beneficios a nivel regional mediante la estandarización de procesos y sistemas, consolidación de funciones administrativas, mayor eficiencia a través de economías de escala, robustecimiento del control interno, mejor aprovechamiento de la tecnología, menor huella tecnológica, automatización de procesos, implementaciones ágiles de nuevos procesos y sistemas, entre otros.

El siguiente esquema muestra los principales logros del CSO durante el año 2020.

Cobranza

- Se atendió en promedio a 250 mil clientes diarios en cobros.
- +270 mil clientes atendidos fueron beneficiados con los planes de alivio.
- 20% de la fuerza laboral de call centers realiza teletrabajo.
- 38% de la fuerza de televentas fue capacitada virtualmente para apoyar la gestión de cobros y servicio al cliente.
- Se incrementó la capacidad digital a cinco veces en la cantidad de agentes atendiendo clientes en alivio financiero y/o atraso por WhatsApp.
- Se implementaron herramientas automatizadas de monitoreo (Speech Analytics) que permitieron analizar más de 148 mil llamadas para mejorar el abordaje del cliente.

Cuentas por pagar

- Se coordinó e implementó el pago acelerado a pymes a nivel regional.
- Se pagó un total de 87 mil facturas y $251 mil en menos de 5 días.

Reconciliación de cuentas

- Se ajustaron y mejoraron las reglas de match en las conciliaciones bancarias, con el objetivo de contener el incremento de un 30% en las transacciones electrónicas versus el 2019.

Nómina y administración de personal

- Se generó una serie de analíticos para toda la región, esto con información asociada a los colaboradores (vacaciones, ausentismos, pagos variables), que facilitó la toma de decisiones en medio de la pandemia.

Contracargos

- Se realizaron capacitaciones a los canales para capturar los reclamos de servicios no recibidos.
- Se aumentó de 3 a 6 días el tiempo que se le otorga al comercio afiliado para presentar la documentación que sustenta el contracargo.

Optimización de Efectivo

- Se ejecutó un plan de monitoreo continuo de la red de ATM´s, esto para afrentar la demanda atípica sin afectar al cliente final.

Chatbots

- 20 chatbots para atender las gestiones relacionadas con COVID-19.
- 1.4MM de interacciones durante el 2020 (700% aumento en comparación con 2019). En promedio, esto representó el equivalente a un contact center de 150 personas.

BAC +Simple

Para contribuir con una mejor experiencia de nuestros clientes y colaboradores, durante el 2020 continuamos trabajando en la mejora continua y simplificación de nuestras operaciones a nivel de toda la región. Esto mediante la optimización de trámites clave para nuestros clientes externos, la ejecución de iniciativas-proyectos a través del programa de mejora BAC Credomatic, y el trabajo de la cultura +Simple en la organización.

Mejora de trámites claves (clientes externos)

Trabajamos exitosamente 72 trámites clave para nuestros clientes a través de la mejora integral de estos mismos, que impactan en aspectos tales como: la experiencia de nuestros clientes, en el empoderamiento de los colaboradores para resolver en el primer contacto, la comunicación y simplificación de procesos, etc.

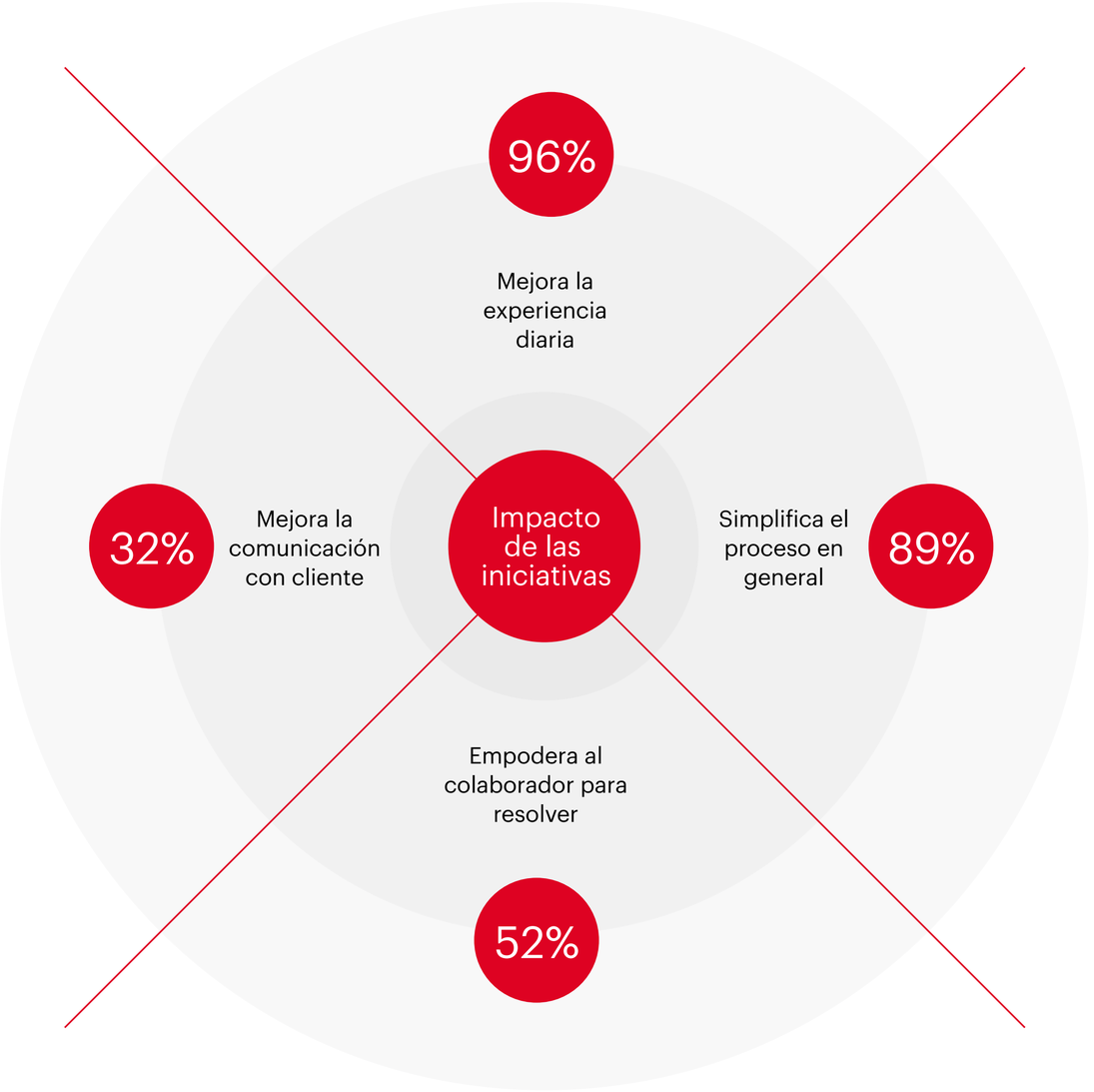
Algunos ejemplos de mejoras están relacionados con la:

- Digitalización de trámites;
- Reducción de documentos solicitados;
- Unificación de tareas;
- Simplificación de políticas internas;
- Reducción de aprobaciones y controles;
- Distribución-entrega de productos/servicios, entre otros.

Adicionalmente en época de pandemia, hemos habilitado en la banca en línea y en la banca móvil, 48 trámites para autoservicio de los clientes, previa simplificación de estos.

Esto significa que para esos trámites nuestros clientes los pueden realizar sin necesidad de pasar por una persona que les atienda.

En la figura adjunta se detalla el porcentaje de iniciativas en donde estuvieron presentes los aspectos anteriores.



Trámites en canales digitales

48 Nuevos trámites habilitados en banca en línea y móvil

Programa Mejora BAC Credomatic

Continuamos trabajando una serie de iniciativas de mejora que nos permiten hacer más eficientes, simples y aptas nuestras operaciones clave para los clientes y colaboradores. En 2020, se han trabajado +148 iniciativas a nivel regional, en busca de una mejor experiencia para nuestros clientes.

Por otra parte, hemos seguido capacitando a nuestros recursos en herramientas, metodologías que les apoyen en seguir buscando mejorar la experiencia de nuestros clientes, así como en habilidades y comportamientos que les permitan ser más empáticos y concientes sobre lo que se debe mejorar en su día a día.

Algunos ejemplos del aporte de estas iniciativas son:

- Se promueve, a nivel regional, la comunicación con el cliente antes del vencimiento de su tarjeta, para así asegurarnos de que cuente con su plástico vigente.
- En El Salvador se colocó en medios electrónicos la solicitud de documentos fiscales al banco ().
- Estandarización las líneas de contacto en Honduras para facilidad del cliente.

148
Iniciativas en ejecución

907
Recursos entrenados en mejora y experiencia cliente

Equipos de mejora trabajando por una mejor organización





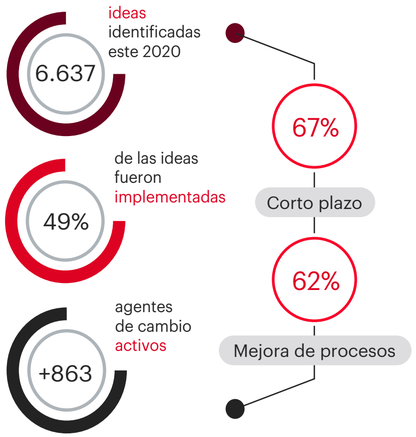


Cultura +Simple

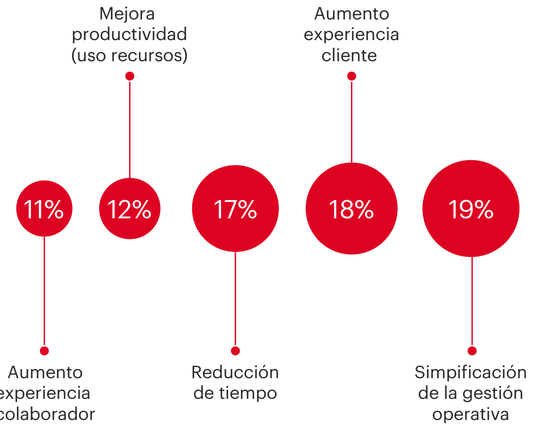
Para cumplir con nuestro objetivo de simplificar nuestras operaciones, seguimos fomentando una cultura de mejora continua; con la que desarrollamos competencias en nuestros colaboradores, las cuales les permitarán identificar soluciones para ser más eficientes.

A lo largo de la región, mantenemos más de 863 colaboradores, denominados Agentes de cambio, quienes tienen dentro de su rol apoyar, buscar y promover la identificación de iniciativas de mejora, que nos permitan lograr simplificar nuestras operaciones. Además, hemos logrado identificar en el año 2020 más de 6000 ideas, de las cuales se implementó el 49%.

Nuestra organización sigue considerando relevante reconocer el esfuerzo de nuestros colaboradores en apoyar la simplificación y mejora, por lo que les continuamos dando visibilidad y reconocimiento mediante un evento regional de premiación, que ha premiado más de 5 categorías que apoyan la mejora en experiencia cliente y eficiencia.



Algunas de las principales categorías de mejora



Evento regional de premiación-reconocimiento





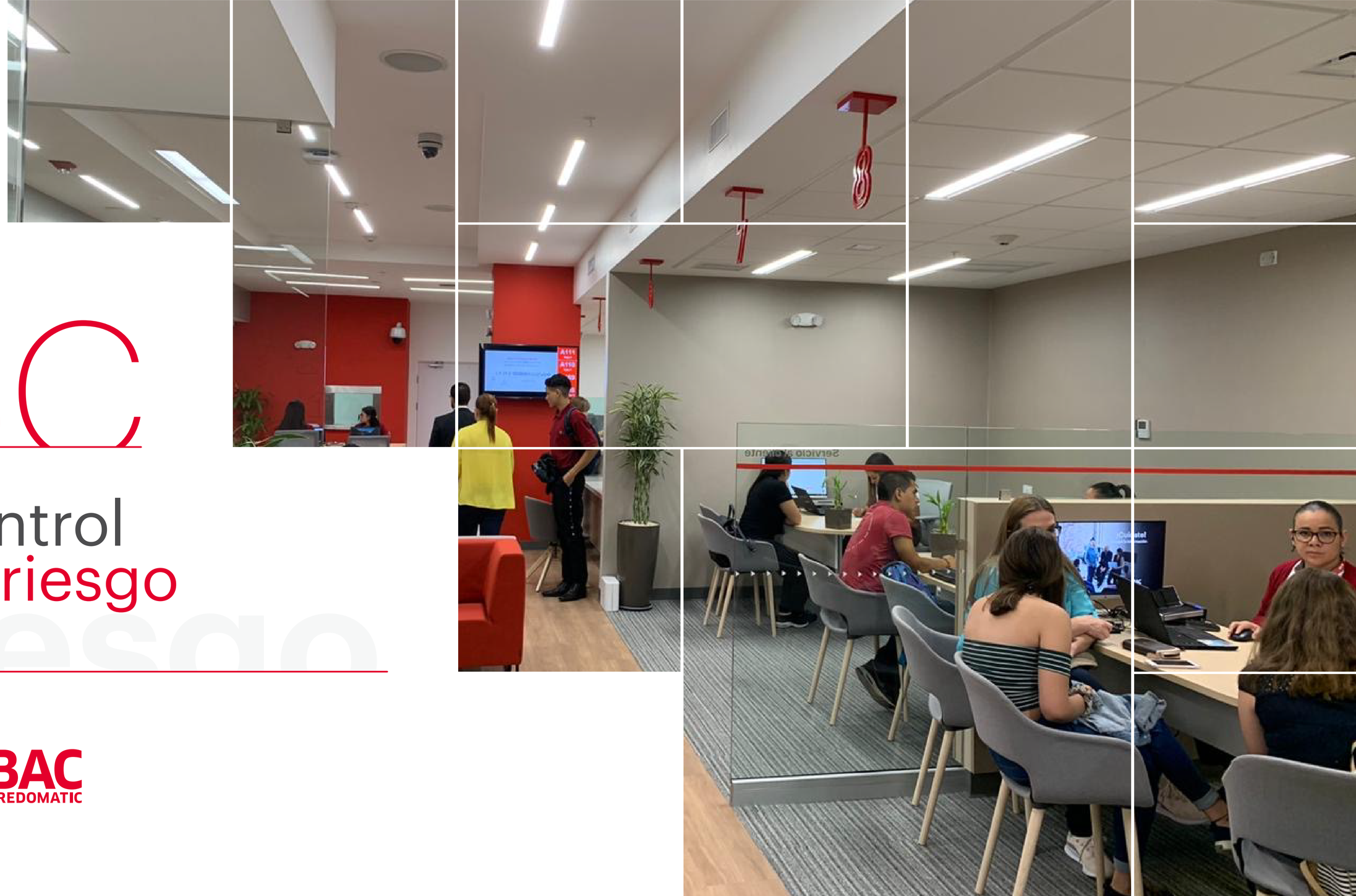




+18.000
Colaboradores conectados virtualmente

3C

Control de riesgo



BAC CREDOMATIC

Gobierno corporativo

GRI 102.18 GRI 102.22 GRI 102.23 GRI 102.24
GRI 102.25 GRI 102.26 GRI 102.28

Estructura de la organización

Con el objetivo de salvaguardar los intereses de nuestra empresa, de nuestros accionistas y de nuestros clientes, en BAC Credomatic establecimos una sólida estructura de gobierno conformada por las juntas directivas, alta administración, comités y entes de control que tienen alcance a nivel corporativo y en los países donde operamos, todo ello para ejercer supervisión sobre la gestión, monitorear la creación de valor y el uso eficiente de los recursos. Nuestros órganos de gobierno corporativo son responsables de formular las principales políticas y estrategias del grupo, así como asegurar que la entidad opere con integridad, ética y en cumplimiento de las leyes y los reglamentos vigentes, para así mantener la excelente calidad de los servicios y productos que ofrecemos.

Las áreas de control conformadas por la auditoría Interna y las áreas que supervisan la gestión de distintos tipos de riesgo, son piezas clave en nuestro sistema de gobierno corporativo para garantizar nuestro compromiso de promover una cultura de cumplimiento, transparencia y gestión de riesgo en cada área de la organización.

La estructura de gobierno corporativo que conformamos se alínea con buenas prácticas internacionales y mantiene un profundo respeto de las regulaciones locales. Se encuentra conformada de la siguiente manera:

Junta Directiva Regional	Es el órgano principal de administración, gestión y vigilancia de la entidad.	• Da seguimiento al plan estratégico; aprueba políticas; dirige, evalúa y gestiona riesgos, y vela por el cumplimiento de los valores de BAC Credomatic. • Está conformada por directores con amplia experiencia en la región centroamericana y la industria bancaria.
Equipo gerencial	Ejecutan la estrategia y aseguran recursos para mantener altos estándares de calidad y cumplimiento.	• **CEO:** Ejecutivo de más alto nivel en la organización. Diseña y dirige la estrategia y es el responsable de la gestión. • **Equipo gerencial local:** Gerente País, es responsable de administrar la operación local, la relación con entes reguladores y clientes. • **Equipo gerencial regional:** Directores Regionales, administran la operación regional, evalúan y monitorean la gestión, proponen políticas y estándares.
Comités regionales	Dan seguimiento a nivel regional a diferentes temas según su ámbito de acción, en los que la Junta Directiva ha delegado su autoridad y responsabilidades, de acuerdo con lo establecido en el pacto social y estatutos de la entidad.	• Auditoría. • Gestión integral de riesgo. • Cumplimiento. • Activos y pasivos (ALICO). • Crédito. • Tecnología. • Seguridad de la información. • Riesgo operacional
Juntas Directivas y comités locales	Ejecutan la estrategia, apoyan en conocimiento del mercado local y monitorean los límites de concentración de riesgo de las entidades.	• **Participan:** - Directores locales. - CEO - Directores de Junta Directiva Regional. - Asesores externos e invitados, según sea el caso

Nominación y selección de la junta directiva y comités

El proceso de selección de nuestras juntas directivas y comités se realiza de manera imparcial y justa, se evita la discriminación por razón de raza, género, sexo, religión, ideología política o a las poblaciones diversas (incluyendo LGTBIQ), entre otros y busca proveer candidatos sobresalientes que tengan las cualidades necesarias para la función requerida.

Con el fin de comprobar que los candidatos cuentan con el perfil adecuado para el cumplimiento de sus responsabilidades, previo a su nombramiento, se evalúan los siguientes criterios de idoneidad:

- Conocimientos, habilidades y experiencia conforme al tamaño, complejidad y perfil de riesgo de cada entidad.
- Historial de integridad, buena reputación, solvencia moral y económica.
- Disponibilidad de tiempo suficiente para cumplir con sus responsabilidades.

No pueden desempeñarse como miembros de nuestras juntas directivas ni de nuestros comités las personas que:

- Hayan sido condenadas en cualquier jurisdicción por blanqueo de capitales, tráfico ilícito de estupefacientes, estafa, tráfico ilegal de armas, tráfico de personas, secuestro, extorsión, peculado, corrupción de servidores públicos, actos de terrorismo, tráfico internacional de vehículos, manipulación de mercado, uso de información privilegiada, fraudes, sobornos, crímenes financieros, o por cualquier delito contra la propiedad o la fe pública.
- Se encuentren impedidas para ejercer el comercio o realizar actividades relacionadas con servicios financieros, en cualquier jurisdicción.
- Hayan sido declaradas en quiebra o en concurso de acreedores, o hayan sido declaradas responsables de la quiebra, en cualquier jurisdicción.
- Hayan sido identificadas por cualquier regulador, local o internacional como responsables de los actos que llevaron a la liquidación forzosa, intervención o a la quiebra de una entidad.

Para promover mecanismos de control y equilibrio, se incluyen miembros independientes que se caracterizan por no tener responsabilidades de gestión en la entidad y que no se encuentran bajo ninguna otra influencia, interna o externa, de carácter política o de propiedad, que le impida pronunciarse de manera objetiva o los someta a una influencia derivada de:

- Otras personas (como la Alta Dirección u otras partes interesadas).
- Cargos desempeñados en los últimos 5 años en BAC Credomatic.
- Relaciones personales, profesionales o económicas con otros miembros de la Junta Directiva o la Alta Dirección (o con otras entidades de BAC Credomatic), que por su naturaleza, magnitud o intereses, influya en su capacidad de ejercer su gestión de forma independiente.







Gestión de conflictos de interés

En BAC Credomatic reconocemos y respetamos el derecho de los colaboradores, miembros de comités de gobierno corporativo y directores de junta directiva a participar en actividades extra laborales: financieras, comerciales y otras actividades afines, siempre y cuando sean legales y no provoquen conflictos con sus responsabilidades.

Hemos establecido una sólida política corporativa para la gestión de conflictos de interés, que establece las directrices generales para lograr una adecuada identificación, comunicación, administración y control de los conflictos de interés que pudieran presentarse.

Para asegurar una correcta gestión, anualmente todos los colaboradores, miembros de comités de gobierno corporativo y directores de junta directiva de BAC Credomatic, completamos una declaración de conflictos de interés en la cual se plasma cualquier interés (directo e indirecto) que pudiera ser percibido como un factor que perjudique el juicio y la toma de decisiones de la persona en el desempeño de sus responsabilidades.

Los colaboradores, miembros de comité de gobierno corporativo y directores de junta directiva, que identifiquen, o sean parte de un potencial o aparente conflicto de interés, o que tengan duda acerca de la configuración de este, deberán abstenerse de realizar la operación, de participar en la toma de la decisión o influir en la decisión que se adopte. En el caso de que accionistas, directores de la junta directiva o miembros de comités de gobierno corporativo, se encontraren en alguna situación en la que pudiere existir conflicto de interés respecto a sí mismos, deberán hacerlo de conocimiento de los restantes integrantes del órgano del cual se trate y deberán retirarse de la sesión mientras se discuta el tema que origina el conflicto, además, dejarán la respectiva constancia en el acta de reunión.

Autoevaluación del desempeño de la junta directiva y comités

En BAC Credomatic, anualmente, aplicamos una autovealuación del desempeño de los órganos de gobierno corporativo en la que los miembros de comités y juntas directivas emiten su opinión por medio de un formulario que evalúa perspectivas sobre: a) desempeño individual del Director/Miembro b) el desempeño colectivo de la junta directiva y los comités, al contemplar aspectos relacionados con la planificación, estructura y procedimientos de operación, y el cumplimento de las funciones y prácticas de gobierno particulares de cada órgano.

Mantenemos un estricto seguimiento sobre la asistencia de cada miembro a las sesiones, mejoras y logros del periodo evaluado, para generar un informe anual de labores de órganos de gobierno corporativo. Con ello garantizamos una rendición de cuentas y un proceso de mejora continua; además, asegura que nuestro gobierno corporativo cumple con los más altos estándares de gestión.





Transparencia y ética

GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2

Código de integridad y ética y política anticorrupción

En BAC Credomatic promovemos una cultura de transparencia y ética que es indispensable para la prevención, detección, investigación y erradicación de actividades ilícitas, por ello estamos comprometidos con una política de cero tolerancias a la corrupción en cualquiera de sus modalidades.

Nuestra política anticorrupción se alinea a marcos de referencia internacionales, y aplica a cada una de las compañías donde operamos. Asimismo, alcanza a todos los colaboradores, incluyendo al equipo gerencial y a los directores de todas las juntas directivas, así como a los terceros que prestan servicios a nuestra compañía, a quienes analizamos con una debida diligencia antes de su contratación.

El establecimiento y el acatamiento de la política anticorrupción y del Código de integridad y ética son promovidos desde la junta directiva, lo que demuestra el alto compromiso de nuestra compañía con la transparencia y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Obligación de denunciar

Al estar comprometidos con los más altos estándares éticos en cada mercado donde operamos, prohibimos cualquier acoso, discriminación o represalia contra un colaborador, directivo o tercero que haya cumplido con la obligación de realizar una denuncia o que haya colaborado lícitamente y de buena fe en una investigación interna o externa. La violación a esta política puede constituir una conducta grave que puede tener sanciones disciplinarias e incluso, ser causal de despido.

Promovemos que todo colaborador, incluyendo jefes, gerentes y directores, así como terceros que prestan servicios a nuestra compañía, manifiesten libremente sus preocupaciones sobre posibles prácticas ilegales o no éticas, esto en relación con las políticas internas, leyes o reglamentaciones aplicables.

Canales de denuncia

Ombudsperson

En BAC Credomatic somos parte de las empresas líderes en el mundo que han implementado una figura de Ombudsperson como opción para que los colaboradores puedan presentar inquietudes o denunciar situaciones que afecten el ambiente de trabajo.

Contamos con 24 Ombudsperson en los países donde operamos. Estos son colaboradores que se capacitan constantemente en ese rol complementario a sus funciones diarias. Es tan relevante este canal para la organización, que existe un foro regional enfocado en definir líneas de trabajo para promover el uso del canal y fortalecer la cultura de transparencia en BAC Credomatic.

Línea ética BAC Credomatic

Contamos con una línea ética por medio de la cual se pueden realizar denuncias de manera anónima. Esta línea es administrada por la auditoría corporativa y se encuentra a disposición del público en general y grupos de interés en nuestra página web de BAC Credomatic, con el propósito de incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como de prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares en el interior de BAC Credomatic y sus entidades vinculadas.

https://www.baccredomatic.com/es-cr/personas/linea-etica-bac-credomatic

Línea ética Grupo Aval

Nuestra casa matriz también ofrece un espacio para realizar denuncias por medio de la línea ética de Grupo Aval.

https://www.grupoaval.com/wps/portal/grupo-aval/aval/acerca-nosotros/linea-etica

Valores corporativos

Alineado con nuestra cultura de transparencia y ética nuestra organización se rige por cinco valores institucionales:

1. **Integridad** como la base en todo lo que hacemos.
2. **Respeto** en la forma en la que nos relacionamos con todos.
3. **Excelencia** como parte de nuestro ADN.
4. **Responsabilidad** como nuestro compromiso.
5. **Innovación** como la clave para nuestro crecimiento.

Gestión integral de riesgos

GRI 102-11 GRI 102-30 GRI 201-2

Resumen de resultados

En BAC Credomatic planteamos, desde la base de la estrategia corporativa, nuestro compromiso con la gestión y control de los riesgos, y promovemos la cultura y responsabilidad compartida para todas las actividades y niveles de la organización. Gracias a ello, hemos obtenido valiosos resultados en el cumplimiento de este objetivo estratégico.

Riesgo de liquidez y mercado

- Sólida posición de liquidez e inversiones, US$8.710 millones al cierre 2020.
- 38% del portafolio de inversiones y equivalentes de efectivo con vencimiento menor a 1 año.

Se mantiene una posición larga en dólares, esto con el fin de proteger el patrimonio ante fluctuaciones de las monedas locales.

Riesgo de crédito

- Crecimiento de cartera consolidada 1,6% superior al promedio del sistema.
- Índice de mora de más de 90 días en 1,7% a nivel corporativo.
- Índice de mora de más de 90 días a nivel corporativo, 80 puntos base por debajo del promedio del sistema.

Riesgo ambiental y social

- 1.488 empresas analizadas, en seis países, al cierre de diciembre 2020.
- $7.586 millones de cartera empresas bajo alcance SARAS.

Riesgo operacional

- Estricto monitoreo y reporte de controles a casa matriz, en aras de proteger a la organización contra riesgos derivados de las condiciones expuestas por la pandemia.
- El monitoreo y control de los riesgos operacionales generó una disminución de las pérdidas en un 22,9% en relación con el año anterior. Sin embargo, el indicador presentó un incremento en el valor esperado de pérdidas, consolidado en un 2,8%, lo que representa US$62 mil, debido al comportamiento de las utilidades (antes de impuestos y diferencial cambiario) que presentaron una disminución importante dada la crisis sanitaria mundial.
- Implementación de dos módulos nuevos para riesgo operativo: 1. planes de riesgo y 2. módulo que automatiza el proceso de monitoreo del diseño y ejecución adecuada de los controles.
- Seguridad en teletrabajo: se ejecutaron acciones que permitieron apoyar que la mayoría de las operaciones de negocio continuaran de forma segura con el personal desde teletrabajo.

Riesgo país

- Se desarrolló un esquema de pruebas de tensión para el modelo de riesgo país, esto en cumplimiento con el Acuerdo 007-2018 de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

- Se logró implementar mejoras en el seguimiento y control de los sistemas de monitoreo.
- Se actualizó la metodología de categorización de clientes de alto riesgo.
- Se actualizaron las políticas regionales para adaptarlas a los controles actuales. Además se generaron perfiles de riesgo estándar con riesgos homologados, que facilitan el análisis para identificar mejoras en las distintas líneas de negocio.

Riesgo reputacional

- Se generan alertas más relevantes ante menciones en redes sociales, dado el ajuste en la metodología.
- Mejora en la medición de índice de percepción (nuevo proveedor).
- Se implementan cambios al sistema de reporte de incidentes; con el fin de automatizar el registro, la categorización y la evaluación de incidentes.
- Se maximizan los análisis sobre la escucha digital de los públicos de de interés. Esto en conjunto con Transformación Digital – CX – Canales Digitales.

Riesgo de liquidez

Los lineamientos corporativos de gestión de riesgo de liquidez buscan garantizar que las entidades del grupo cumplan con todas las exigencias de requerimientos legales, las necesidades de capital de trabajo, las posibles salidas de efectivo por obligaciones financieras con el público a la vista y a plazo, así como el caso particular en este periodo, en donde se ajustaron los mecanismos necesarios para afrontar las condiciones que plantea la pandemia. Esto para robustecer el marco de gestión.

La sólida posición de liquidez e inversiones se refleja en el incremento del 16% vs el año anterior llegando a US$8.743 millones (al cierre del año y con tendencia al alza), con 61% a la vista y 39% en inversiones de renta fija en los emisores aprobados.

El portafolio de inversiones y equivalentes de efectivo ascendió a US$3.285 millones. La concentración de plazos del portafolio está distribuida de forma que se pueda mantener una disponibilidad de activos en el corto plazo, con 37% del portafolio con vencimientos a menos de un año. La porción con vencimientos a más de 1 año está invertida, en su mayoría, en títulos valores que permiten acceder a mecanismos locales de liquidez (mercados de reportos, por ejemplo) o que pueden ser vendidos relativamente fácil en caso de ser requerido.

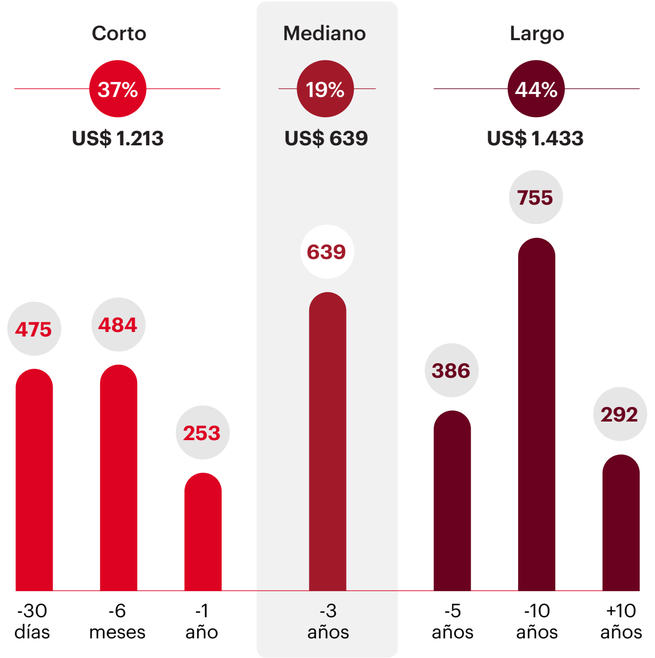
Para asegurar la disponibilidad de los fondos en el largo plazo, el grupo cuenta con acceso a fondeo institucional a través de líneas de crédito otorgadas por otras instituciones financieras, organismos multilaterales y de desarrollo, fondeos estructurados (préstamos sindicados, titularizaciones), así como acceso a operaciones de reporto y emisiones en mercado local, cuyo monto, a diciembre de 2020, fue de US$2.812 millones.

Los indicadores que componen la nota global de liquidez permiten generar alertas tempranas que puedan representar un riesgo de liquidez. El indicador de cobertura de liquidez (Tier 1), se calcula para cada país y a nivel consolidado, esto con el fin de medir la capacidad de reacción ante salidas inesperadas y masivas de depósitos. Las alertas presentadas en los países han sido propias de la operativa interna y la ciclicidad de la región.

El modelo de estrés de liquidez que actualmente utiliza BAC Credomatic está basado en un flujo de caja, el cual considera el movimiento de los activos (colocación y cobro de cartera de crédito, inversiones) y de los pasivos (depósitos a la vista, depósitos a plazo, fondeo institucional) en plazos que van desde 1 día hasta 12 meses, esto con el fin de dotar a las tesorerías con una herramienta complementaria en el marco de la gestión de la liquidez. Asimismo, el modelo considera escenarios de tensión exigentes con distintos niveles de severidad y horizontes de tiempo.

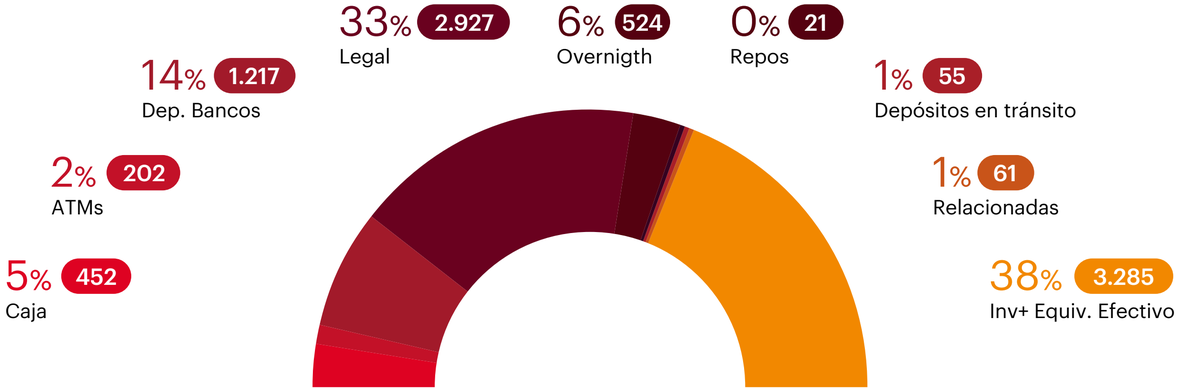
Inversiones plazo remanente al vencimiento • Diciembre de 2020

US$ Millones de dólares



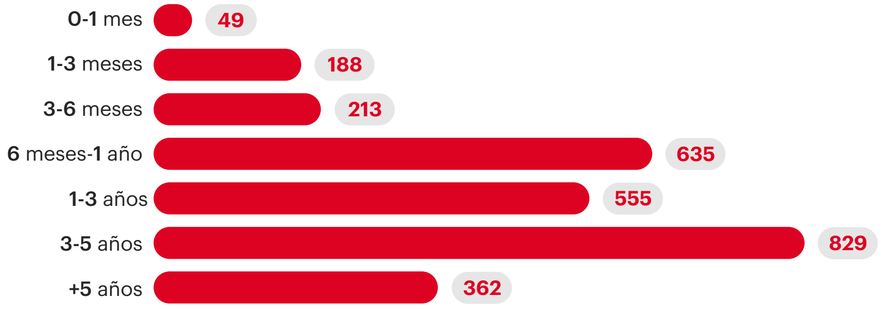
Liquidez e inversiones por tipo de activo • Diciembre de 2020

US$ Millones de dólares



Fondeo institucional según flujo de pago • Diciembre de 2020

US$ Millones de dólares



Riesgo de mercado

Las políticas corporativas para la administración de las carteras propias de inversión, los procesos de aprobación de emisores, la compraventa de títulos, y la medición y seguimiento de las variaciones en tipo de cambio y tasas de interés, se encuentran debidamente documentadas en las políticas de riesgos de mercado, esto con el fin de mantener niveles aceptables de acuerdo con el apetito de riesgo definido por la organización.

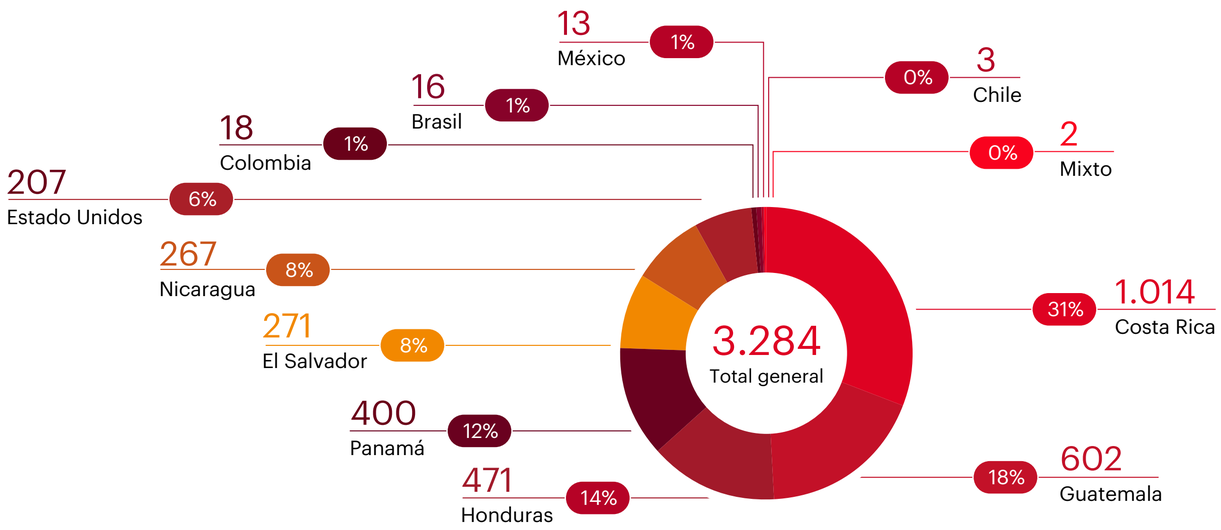
En el caso del riesgo de tasa de interés, cada país debe administrarlo de acuerdo con la normativa prudencial establecida por el regulador correspondiente. A nivel regional, se utiliza como indicador el cálculo de un factor de sensibilidad ante cambios de tasas de interés en moneda local y extranjera para el indicador de riesgo de tasa sobre balance general.

En lo que respecta al riesgo de tipo de cambio, la política regional establece que la diferencia entre los activos y pasivos en moneda extranjera debe ser por lo menos igual al patrimonio, lo que implica mantener una posición larga en dólares, esto con el fin de proteger el patrimonio ante fluctuaciones de las monedas locales de los países donde opera BAC Credomatic.

En general, los indicadores de riesgo de mercado durante el año 2020 se reportaron en cumplimiento, a excepción de alertas tempranas en países como Honduras y Guatemala, las cuales fueron producto de las condiciones del mercado y la coyuntura de la actividad económica, para las cuales se implementaron planes de acción específicos.

Al cierre del año 2020, el BAC Credomatic reportó US$3.285 millones en inversiones y equivalentes de efectivo. Para esa fecha, el portafolio relacionado al riesgo país de Costa Rica representó alrededor de 31% de las inversiones consolidadas, seguido por Guatemala con 18% y Honduras con un 14%. Aproximadamente el 12% de la cartera de inversiones de BAC Credomatic se encuentra en riesgos país, con calificación de grado de inversión según Standard and Poor´s.

Inversiones a valor de mercado según emisor • US$ MM • Diciembre de 2020



Riesgo de crédito

El estricto control en las diferentes carteras, segmentos y sectores deseables, se alimenta de las políticas de control y administración del riesgo de crédito con alcance corporativo. Se considera la ejecución de pruebas de estrés ante diferentes escenarios, lo que permite anticipar posibles riesgos u oportunidades.

Estas prácticas buscan mantener excelentes niveles en la calidad de la cartera, con porcentajes muy bajos en mora, las cuales se reforzaron durante la pandemia, lo que generó lineamientos que permiten afrontar de mejor manera los efectos del Covid – 19, con medidas que consideraron desde los alivios financieros hasta las acciones durante la reactivación económica.

Dentro de las medidas impulsadas en torno a la pandemia, sobresalen el paquete de ayuda para clientes, medidas de control en la colocación de créditos, mayor rigurosidad en la selección de clientes, así como reestructuraciones en los plazos de los créditos, mayores restricciones en los portafolios y administración de cupos en tarjetas de crédito.

Riesgo social y ambiental

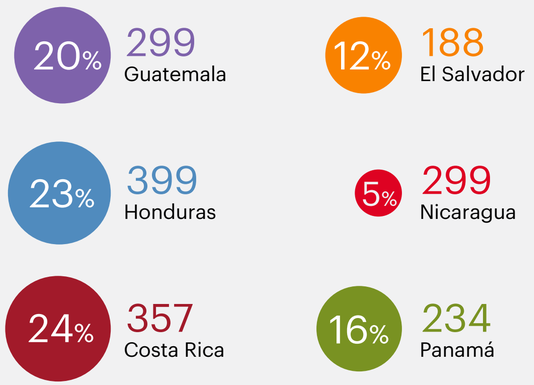
BAC Credomatic cuenta con un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa (SGRSC), el cual plantea un esquema de "Ejes Estratégicos" que agrupa los asuntos que reflejan los posibles impactos sociales, económicos y ambientales más significativos de las decisiones, productos y servicios de la organización; en donde se priorizan con el fin de minimizar sus efectos negativos y potenciar los positivos, para posteriormente definir los programas o proyectos para atenderlos.

Además, se cuenta con un Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), el cual tiene como propósito identificar, evaluar y administrar oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar de las actividades y proyectos que financiamos; lo que implica la adición de criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio.

La política está definida por tres etapas: la primera establece un listado de exclusión de actividades que, por su origen, no se financian; la segunda indica que se deben evaluar todas las solicitudes de crédito por montos superiores a US$1 millón, independientemente del país en que se solicite el crédito, el tipo y la actividad en la que se vayan a invertir los fondos; finalmente en la tercera etapa consiste en clasificar a los proyectos en categoría de riesgo, donde "A" presenta mayor probabilidad de causar efectos adversos en el medio ambiente; "B" son proyectos que causan un efecto negativo pero de menor impacto que proyectos de la categoría "A"; y los proyectos de categoría "C" son los que tienen una probabilidad de afectar el medio ambiente de forma mínima o nula. Al cierre de diciembre de 2020, el portafolio de empresas suma US$ 7.586 millones, de los cuales US$ 1.063 millones se clasificaron como riesgo "A", US$ 1.446 millones como riesgo "B" y US$ 3.464 millones como riesgo "C".

Del total de empresas categorizadas en la tabla, se ha aplicado SARAS a 1.488, las cuales se distribuyen como se muestra en el gráfico, es decir, Costa Rica un 24% con 357 empresas; Panamá un 16% con 243 empresas; Guatemala un 20% con 299 empresas; El Salvador un 12% con 188 empresas; Honduras un 23% con 339 empresas y Nicaragua un 5% con 71 empresas.

Cantidad de clientes corporativos a quienes se les aplicó SARAS Diciembre de 2020



Status SARAS en portafolio de empresas a diciembre de 2020

US$ Millones de dólares

	GUA	ESA	HON	NIC	CRI	PAN	REG
Riesgo "A"	45	107	236	110	547	19	1.063
Riesgo "B"	543	146	219	69	197	272	1.446
Riesgo "C"	1.020	309	388	201	578	968	3.464
En proceso	118	0	0	26	54	16	214
No requiere	197	241	362	103	389	106	1.398
TOTAL	**1.923**	**803**	**1.205**	**509**	**1.765**	**1.381**	**7.586**

Riesgo operacional

En BAC Credomatic, los riesgos de similar naturaleza se gestionan de forma equivalente en procura de mantener el principio de integralidad. Es por ello que los tipos de riesgo operacional relacionados con las gestiones de riesgo operativo, riesgo tecnológico, seguridad de la información y continuidad de negocios, comparten metodologías de medició. Además, están ligados a las gestiones de riesgo de proveedores y riesgo legal.

Durante todo el año 2020, una de las actividades clave de la gestión de riesgo operacional fue el monitoreo constante de los controles de los procesos, ya que la crisis sanitaria generó un cambio importante en la gestión no presente, además de un incremento de las transacciones digitales. Al cierre de diciembre se le brindó seguimiento a 4.301 controles, de los cuales solo un 4,7% (202 controles) han presentado algún ajuste en su forma de ejecutarse, con lo que se obtiene una seguridad razonable de la efectividad de estos.

Se logró también la implementación de dos módulos nuevos asociados a planes de riesgo para dar un seguimiento a los planes de mitigación que requieren un esfuerzo adicional y otro que automatiza el proceso de monitoreo del diseño y ejecución adecuada de los controles.

El monitoreo y control de los riesgos operacionales generó una disminución de las pérdidas en un 22,9% en relación con el año anterior. Sin embargo, el indicador presentó un incremento en el valor esperado de pérdidas consolidado de un 2,8%, lo que representa US$62 mil, esto se debe al comportamiento de las utilidades (antes de impuestos y diferencial cambiario) que presentaron una disminución importante dada la crisis sanitaria mundial.

Como parte de la gestión de riesgo legal, se terminó de implementar una herramienta que sistematiza la información relativa a procesos judiciales de la región y automatiza la reportería, lo que permite generar indicadores de gestión para un mejor monitoreo y control de los procesos litigiosos en Centroamérica.

Riesgo país

Afín a la normativa SBP No. 007-2018, BAC Credomatic estableció indicadores para la cartera crossborder, esto para incrementar el seguimiento a las operaciones transfronterizas, y generar el cálculo de reserva riesgo país cuando aplique (solo si se excede el límite planteado). A continuación, se detallan los cuatro indicadores y sus resultados para diciembre de 2020.

1. Concentración general: para el seguimiento de la concentración acumulada total con un límite de 30% sobre activos (10,71% a diciembre de 2020).

2. Concentración individual (USA): permite el seguimiento de la concentración acumulada en Estados Unidos con un límite de 20%. No requiere la constitución de reservas adicionales, mientras se mantenga en el grupo 1 (7,41% a diciembre de 2020).

3. Máximo individual de grupo países 1-2 (No USA): permite el seguimiento de la mayor concentración de los países de los grupos 1 y 2 (que no sean USA) con un límite del 5% (0,43% a diciembre de 2020).

4. Máximo individual del grupo países 3-6: permite el seguimiento de la mayor concentración de los países de los grupos 3 a 6, con un límite de 5% (1,25% a diciembre de 2020).

Desde la entrada en vigencia de la norma, no se han registrado alertas, por tanto, no se han requerido reservas por este concepto. En el caso de que alguno llegue a exceder el límite, se debe generar el detalle de la ficha de calificación con todas las dimensiones solicitadas en la normativa.

Los grupos de países se definieron en concordancia con lo descrito en la normativa, que incluye aspectos como la situación financiera externa y macroeconómica del país, el acceso a financiamiento, las calificaciones de evaluadoras de riesgo y la estabilidad política, social e institucional.

En 2020, además, se realiza la primera prueba de tensión al modelo de riesgo país. Esta metodología desarrollada durante este mismo año, acata lo requerido por el regulador panameño. En dicho ejercicio, no se generan alertas al portafolio hasta el percentil 99, lo que demuestra un manejo prudente de las exposiciones transfronterizas de riesgo país.

Riesgo de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo.

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SARLAFT) tiene como objetivo prevenir que se introduzcan, en el sistema financiero recursos provenientes de actividades ilícitas; detectar y reportar de manera oportuna transacciones que pretendan dar la apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

Los resultados consolidados a diciembre de 2020, demostraron que se cuenta con sistemas de administración de riesgos LA/FT adecuados para el gobierno y gestión del riesgo en toda la región, lo que da como resultado consolidado en la región de un 97,1%. Las alertas tempranas presentadas durante el año se atendieron mediante planes de acción para llevar los indicadores a niveles óptimos y se les dio estricto seguimiento en los comités de cumplimiento.

Durante el 2020 se actualizaron matrices de riesgo, se lograron implementar mejoras en el seguimiento y control de los sistemas de monitoreo, se actualizó la metodología de categorización de clientes de alto riesgo, se actualizaron las políticas regionales para adaptarlas a los controles actuales, y se generaron perfiles de riesgo estándar con riesgos homologados que facilitan el análisis para identificar mejoras en las distintas líneas de negocio.

Riesgo reputacional

BAC Credomatic gestiona el riesgo reputacional con el fin de potenciar el crecimiento y minimizar la materialización y el impacto de riesgos reputacionales en situaciones de crisis. Adicional a esto, la reputación es reconocida como un activo intangible de alto valor, que además actúa como una ventaja competitiva dentro del negocio.

El 2020 ha permitido importantes avances en la gestión del riesgo reputacional, esto con la implementación de ajustes en la metodología que identifica y evalúa las menciones en redes sociales, lo que permite la generación de alertas relevantes de cara a posibles crisis reputacionales en redes sociales.

Se realizó la contratación de un nuevo proveedor de servicios que permitirá medir el índice de percepción de forma más ajustada y con un mayor alcance de escucha a nivel de redes sociales. Adicionalmente, se implementó una mejora en el sistema de reporte de incidentes, con el fin de automatizar el registro, la categorización y la evaluación de incidentes reputacionales.

SOX

BAC Credomatic, subsidiaria indirecta del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., quien reporta a la Comisión de Bolsa y Valores (SEC) en los Estados Unidos, mantiene un adecuado sistema de control interno sobre reportes financieros que le permite asegurar que la información financiera de la entidad es apropiada y razonable para la emisión de los estados financieros. Al cierre de diciembre de 2020, operaron 1.190 controles en toda la región.

Estrategia ante COVID-19

Gestión de BAC Credomatic durante la pandemia

Al igual que el resto del mundo, la crisis del COVID-19 ha tenido un impacto masivo en toda nuestra región. Afortunadamente, en BAC Credomatic teníamos establecidos los protocolos y políticas regionales para garantizar la continuidad del negocio en cualquier situación. Así, aunque la pandemia no tiene precedentes, el hecho de haber establecido protocolos nos permitió actuar de forma rápida y oportuna para atender la crisis. Durante este periodo hemos mantenido el compromiso como organización, dadas las diferentes medidas adoptadas por los gobiernos de cada uno de los seis países donde operamos.

En BAC Credomatic realizamos de forma coordinada y efectiva las acciones para un adecuado manejo, priorización y ejecución de los diferentes planes para los escenarios de crisis como: protocolos de bioseguridad, implementación de medidas de protección, gestión de teletrabajo, disponibilidad de canales de servicio, aplicación de medidas de protección crediticia para clientes, seguimiento de protocolos de zonificación, seguridad bancaria y seguridad de la información; esto en todos los países de la región.

Durante el año 2020 se aplicaron ciertas iniciativas para atender la crisis, tales como:

- ✓ Se probaron y habilitaron sitios alternos en todos los países para mantener la cobranza telefónica, esto por medio de planes para cobrar desde cualquier otro país de la región.
- ✓ Se incrementó la capacidad de WhatsApp en contact centers de cobro para atender consultas entrantes.
- ✓ Se apoyó al sector corporativo por medio de webinars con estrategias para manejo de la tesorería corporativa digital
- ✓ Se identificaron las áreas críticas, donde se realizó el traslado de personal para mantener el distanciamiento social en los puestos no tele-trabajables.



Al cierre del año, el 95% de las sucursales se encuentran operando, y se tienen identificados todos los servicios y canales críticos para brindarles especial atención.

Protocolos de protección

- Guía sanitaria COVID-19
- Equipo de protección personal
- Manejo de casos
- Monitoreo del protocolo COVID

Teletrabajo

- Protocolo de teletrabajo
- Protocolo de regreso a oficinas
- Herramientas para teletrabajo

Gestión de canales de servicio

- Aumento de gestiones en canales digitales
- Readecuación de tiempos de atención en sucursales

Gestión de transformación digital

- Comunicados a clientes por página web, aplicaciones, chatbot, campañas digitales

Gestión de crédito y cobro

- Implementación de medidas de alivio financiero
- Reactivación de gestión de cobro y colocación
- Ejecución adecuada de planes de liquidez

Comunicación interna y externa

- Rotulación y comunicados internos
- Comunicados externos en canales de servicio
- Capacitaciones a colaboradores

Gobierno y cumplimiento

- Zonificación
- Protocolo de seguridad bancaria
- Línea base de seguridad de la información
- Personal de respaldo para procesos críticos

Principales acciones implementadas para el manejo de la cartera durante la pandemia

En el contexto de la pandemia COVID-19, BAC Credomatic enfocó sus esfuerzos en brindar apoyo a sus clientes en la región centroamericana, de este modo, durante todo el año 2020 se aplicaron planes de alivio al 48% de la cartera. Al cierre de diciembre de 2020, el 11% de la cartera mantuvo planes de alivio activos.

Los lineamientos para afrontar la crisis pandémica COVID-19 se han emitido a nivel corporativo, aplicables a todas las jurisdicciones. La vigencia temporal de las medidas, separadas en fases, se ha ajustado según los ciclos de cierre / apertura definidos por las autoridades gubernamentales en cada país.

Fase 1:

Esta fase inicia la tercera semana de marzo. BAC Credomatic emitió comunicados públicos con un paquete de ayuda para sus clientes, el cual consistió en una moratoria de pago generalizada. Durante la moratoria, la altura de mora de las operaciones crediticias se mantuvo congelada aún sin recibir pago; sin deterioro en la calificación crediticia de buró del deudor, sin cargos ni intereses moratorios.

A los clientes de banca personas y algunas pymes se les presentó la elección de no pagar su cuota en esta fase. No fue necesaria ninguna acción de parte de estos clientes porque el alivio se otorgó de forma automática a fin de mes, en caso de que el pago no se hubiese recibido durante el periodo en cuestión.

A los clientes empresariales se les dio instrucción de que contactaran a su oficial de negocios para pactar alivios a la medida. La aplicación de estos alivios se implementó caso por caso.

A continuación, una matriz que resume las condiciones de estas moratorias en los paises que se tomaron medidas contra el COVID-19.



	Guatemala	El Salvador	Honduras	Costa Rica	Panamá
Finalización de la moratoria generalizada	31 de mayo	30 de junio	30 de junio	31 de mayo	30 de junio
Condiciones empresas	Prórroga de pagos de capital y/o interés hasta 6 meses. Evaluación caso por caso; se mantuvieron los alivios más extendidos para los sectores económicos con mayor afectación.				
Condiciones hipotecas, autos, préstamos personales, arrendamientos y pymes	Prórroga automática del pago del mes, esto si al finalizar la persona no ha realizado el pago de forma voluntaria. Se desactivaron los programas de retención de cuotas y débitos automáticos sobre las cuentas bancarias. Las cuotas de capital e interés se trasladaron al vencimiento de la operación. *En Guatemala no se desactivaron los débitos en forma masiva, sino por solicitud expresa del cliente. ** No aplican créditos con descuento en fuente de parte del empleador en El Salvador y Panamá.				
	Aplicaron a cartera hasta 30 días atraso.	Aplicaron a cartera en cualquier altura de mora. Apegado a decreto presidencial.	Aplicaron a cartera hasta 90 días de atraso.*	Aplicaron a cartera hasta 90 días de atraso.	Aplicaron a cartera hasta 90 días de atraso.*
Condiciones a tarjeta de crédito	Prórroga automática del pago mínimo del mes si a la fecha de vencimiento del estado de cuenta el cliente no ha realizado el pago de forma voluntaria. El monto diferido se refinancia (según el mercado) al plazo de la tarjeta, o bien, en un préstamo en cuotas sin intereses. Al tiempo, y mientras se dio la moratoria, fue suspendido el cobro de cargos por mora y sobregiro.				
	Aplicaron tarjetas con atraso hasta 30 días (marzo) y hasta 90 días (abril y mayo).	Aplicaron tarjetas en cualquier altura de mora. Apegado a decreto presidencial.	Aplicaron tarjetas con atraso de hasta 90 días. En 90+ días solo por excepción a casos con pago reciente.	Aplicaron tarjetas con atraso de hasta 90 días.	Aplicaron tarjetas con atraso de hasta 90 días. En 90+ días solo por excepción a casos con pago reciente.
	Para cuentas en atraso de pago se prorroga solo la última cuota, de manera que se mantengan en su el mismo nivel de mora.				
Extensiones adicionales	Gobierno de Guatemala solicita ampliación de moratoria hasta 31 de julio 2020. Se manejó con análisis uno a uno según evidencia de afectación.				Gobierno de Panamá solicita una ampliación de moratoria hasta el 31 de diciembre 2020. Se manejará con análisis uno a uno según la evidencia de afectación.

*Pyme se da tratamiento uno a uno.

Acompañado de estas moratorias, se emitieron directrices internas para la gestión del riesgo de crédito durante esta fase:

- Suspender la colocación de préstamos personales a deudores independientes y asalariados, aun cuando se tenga retención en la fuente. Solamente se mantuvo activa la colocación de libranzas al sector gobierno en Panamá y El Salvador, siempre con descuento directo.
- Mantener abierta la colocación de créditos para adquisición de vivienda, vehículo o préstamo personal con garantía hipotecaria.
- Detener la colocación de créditos basados en flujos de afiliación o cuentas corrientes para micro y pequeñas empresas.
- Suspender la venta de nuevas tarjetas de crédito y la colocación de préstamos de efectivo dentro de la misma tarjeta. También, los aumentos de límite u oferta de otras cuentas en clientes existentes.
- Reducir límites de crédito (y disponibles) en tarjeta con propensión a mayor deterioro en las condiciones actuales, y bloquear servicios a clientes que no los hayan utilizado en el pasado.
- Reducir la disponibilidad de retiros de efectivo y porcentajes permitidos de sobregiro en las tarjetas de crédito, a través de la modificación de parámetros.
- Mantener el otorgamiento de nuevos créditos a empresas, si estos están estructurados con garantía real. Evaluar los desembolsos de líneas de crédito uno a uno.
- Emitir matrices de delegación temporales para la atención de alivios uno a uno en banca de empresas y para la aprobación de desembolsos de líneas de crédito.

Fase 1.5

Inicialmente se consideró, que después de la Fase 1, seguiría un periodo de retomar los cronogramas de pago y realizar reestructuraciones, detallado en la Fase 2, sin embargo, en la transición de una fase a la otra no resultaron excluyentes por completo, por lo cual se incorporó dentro del plan lo que se denominó la Fase 1.5.

Esta fase intermedia, se origina dados los atrasos en la reactivación de las diferentes economías donde se opera, y el objetivo fue brindar un apoyo adicional mientras dio inicio la apertura en los diferentes países. Muchos de los deudores, aunque terminaran las moratorias generalizadas, aún no tenían la certeza de su condición laboral y, por lo tanto, no estaban en capacidad ni de retomar el pago de sus cuotas ni de poder realizar un arreglo de pago realista.

Con esto se buscó que, a aquellos clientes que hubiesen completado el formulario para solicitar ayuda financiera (el cual se encontraba en el portal web de BAC Credomatic), se les pudiese conceder diferimientos de cuota adicionales; lo cual no descartaba que se continuara con las gestiones y análisis para, posteriormente, formalizar un arreglo definitivo.

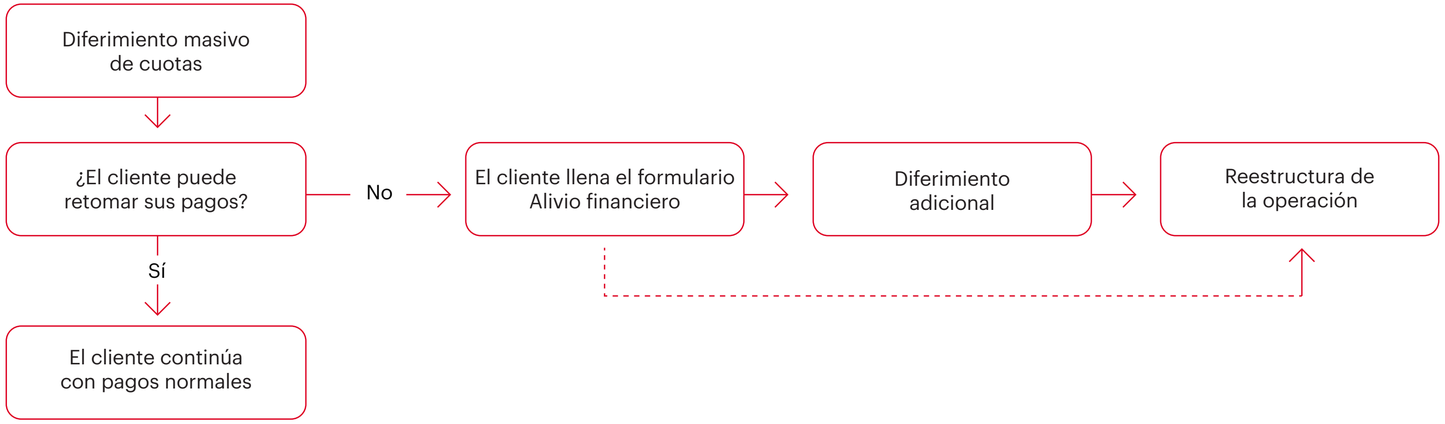
Dicha acción, no postergó ni canceló la ejecución de las tareas definidas para la Fase 2, sino que únicamente otorgó la posibilidad de extender el diferimiento en los casos donde se evidenció la afectación en la capacidad de pago.

Los portafolios para los cuales se contempló esta posibilidad son:

- Personas naturales con créditos de hipotecas, autos, consumo y tarjeta de crédito
- Personas naturales con créditos de micro o pequeña empresa
- Personas jurídicas con créditos de micro o pequeña empresa

En el caso del portafolio empresarial, la contactación continúa siendo a través de los ejecutivos a cargo.

Flujo de actividades durante fase 1.5



Fase 2

Esta es una fase donde se retoma la cobranza en los portafolios y se formalizan arreglos de pago definitivos y ajustados a la capacidad de pago actual. Esta fase se comenzó a ejecutar el segundo semestre de 2020, y avanza a distintas velocidades en Centroamérica, de acuerdo con las medidas gubernamentales para evitar la propagación exponencial del virus SARS-CoV-2. La fase tuvo un mayor avance en Guatemala, Honduras, Nicaragua y en Costa Rica para ciertos portafolios. Para el 2021 se completarán las tareas restantes en Costa Rica, El Salvador y Panamá.

Las tareas definidas para esta fase son:

- Reactivación de los programas de débito a cuenta y retención que se apagaron en la primera fase.
- Reinicio de las gestiones de cobranza: medios electrónicos y llamada telefónica.
- Publicación de formularios para solicitud de ayuda financiera. Se están publicando en portal web de BAC Credomatic y el enlace se distribuye por otros medios personalizados.
- Análisis de crédito para estructurar arreglos de pago definitivos.

Al reanudar la contactación de clientes, se determinaron cuales clientes fueron capaces de retomar sus pagos después de la moratoria. Un grupo de clientes no podrá retomar sus pagos porque tienen una afectación material y verificable por la pandemia; por tanto, requieren de una reestructura. El formulario de ayuda financiera es la herramienta que permite a los clientes ingresar una solicitud y adjuntar la evidencia para análisis individualizado por parte del personal del banco.

El formulario se encuentra alojado en el sitio web de cada país. Este es un diseño estándar con personalización según los requisitos establecidos en cada jurisdicción.

Alcance	• Personas físicas con créditos de consumo, autos, hipotecas y tarjetas de crédito • Personas naturales con micro y pequeñas empresas • Personas jurídicas con micro y pequeñas empresas
Datos estándar	**Personas naturales o físicas:** • Datos de contacto del cliente: teléfonos, correo electrónico, región/zona/provincia • Datos de afectación actual: - condición laboral (asalariado o independiente), - estado laboral (activo, desempleado, suspendido, negocio cerrado temporal o permanentemente) - lugar de trabajo (actual o anterior) - actividad económica y bloque económico al que pertenece (PAN) - motivo de afectación (ingresos personales reducidos, ingresos familiares reducidos, sin ingresos) - nivel de afectación (porcentaje de pérdida de ingresos) • Productos para los que solicita ayuda **Micro y pequeñas empresas:** • Datos de la empresa y su representante: teléfonos, correo electrónico, región/zona/provincia • Datos de afectación del negocio: - actividad económica - cantidad de colaboradores y volumen ventas anuales - situación de la empresa (negocio abierto con reducción de ingresos, negocio cerrado temporal o permanentemente) - nivel de afectación (% de pérdida de ingresos) • Productos para los que solicita ayuda
Evidencia de afectación	**Cada cliente que accede y complete el formulario debe adjuntar documentos que constaten su afectación** **Personas naturales o físicas:** • Boleta de pago o constancia laboral • Carta de suspensión de contrato o reducción de jornada • Carta de despido propia o del cónyuge en caso de afectación familiar • Estados de cuenta bancarios (últimos 6 meses) propios o del cónyuge en caso de afectación familiar
Otros	**Micro y pequeñas empresas:** • Estados de cuenta bancarios (últimos 6 meses) • Reportes de ventas o facturación (últimos 6 meses) • Declaraciones de impuestos de renta o IVA • Aceptación de condiciones (información veraz y confiable) • Aporte de documentos de evidencia • Declaración jurada

Fase 3

Es una fase de reactivación que corre en paralelo a la fase 2, en donde las restricciones a las economías de Centroamérica se van liberando gradualmente. En el segundo semestre de 2020, se retoma la colocación de los créditos cerrados en Fase 1, bajo condiciones más conservadoras y se ajustan parámetros de otorgamiento en segmentos de cartera que se mantuvieron activos.

Se revisan propuestas con cada jurisdicción. Se requiere, sin excepción, el visto bueno del Director Regional de Riesgo de Crédito para implementación. En la revisión de estas propuestas se evalúan aspectos como los que se muestran a continuación:

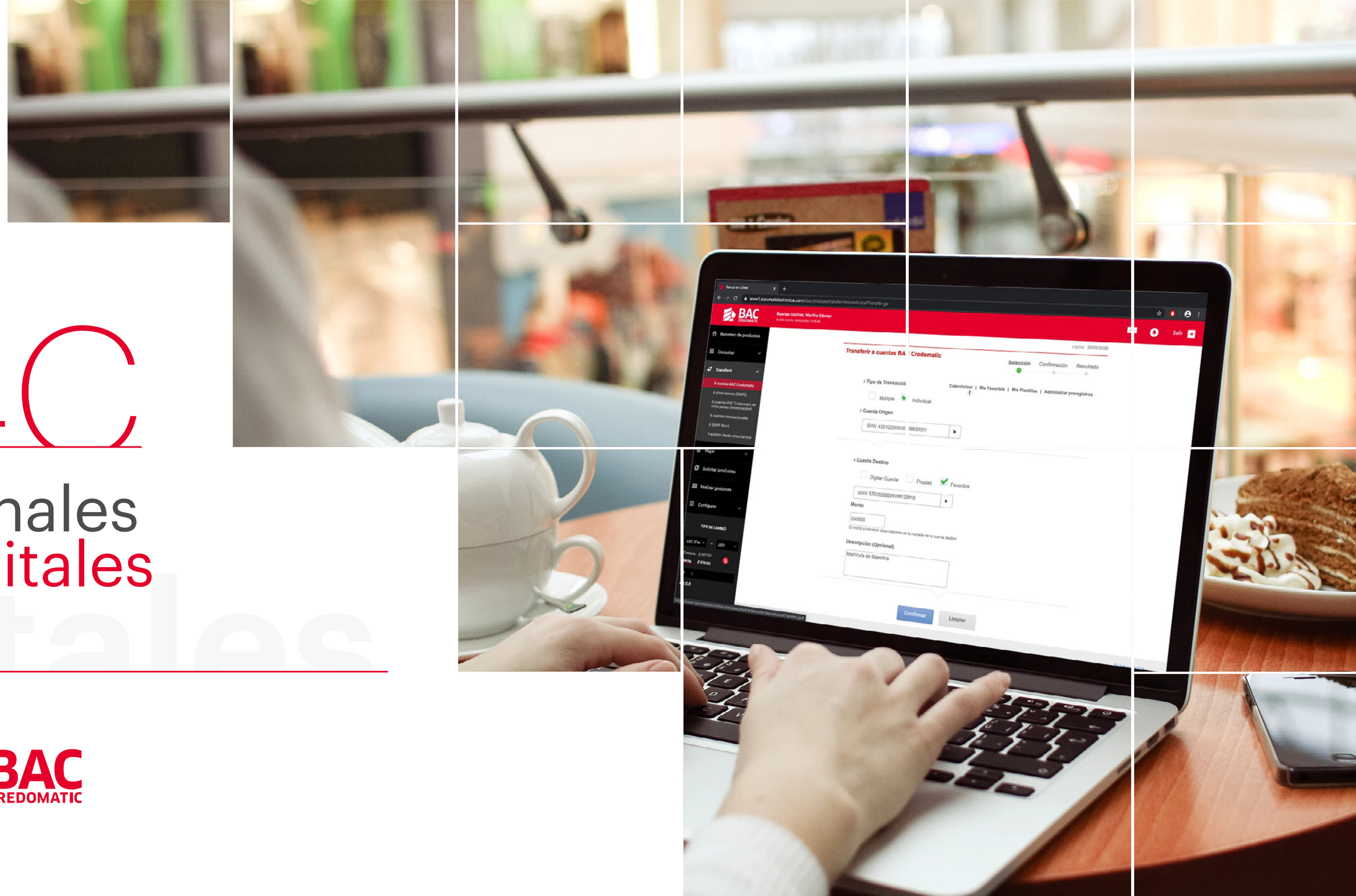
- Incremento de antigüedad laboral y el nivel de ingresos mínimos requeridos.
- Exclusiones de ciertas actividades económicas que se encuentran en el semáforo de afectación por COVID-19.
- Verificaciones adicionales para descartar solicitantes con contratos suspendidos o sin ingreso estable.
- Exclusión de clientes que hubiesen solicitado ayuda financiera a través del formulario respectivo y que no hubiesen reanudado pagos en sus operaciones en el sistema bancario nacional.
- Ajuste en otras variables para compensar los riesgos. Para listar algunos: nivel de endeudamiento, récord crediticio, monto de la deuda y relación préstamo a valor para operaciones garantizadas.
- Ajustes en los factores que determinan los montos a prestar.

La fase 3 incluye un cupo de nuevas exposiciones crediticias por país para micro, pequeñas y medianas empresas; con plazo extendido y periodo de gracia. Estos créditos pretenden fomentar la reactivación económica con el financiamiento de gastos operativos y al asegurar el pago de las nóminas de estas empresas; de esta manera se mitigó el impacto en el desempleo del país. Estos programas se fondean con recursos propios y se complementan con programas de gobierno (donde aplica) que proveen tasas especiales, fondos de garantía y otros beneficios.

4C

Canales digitales

GRI 102-2



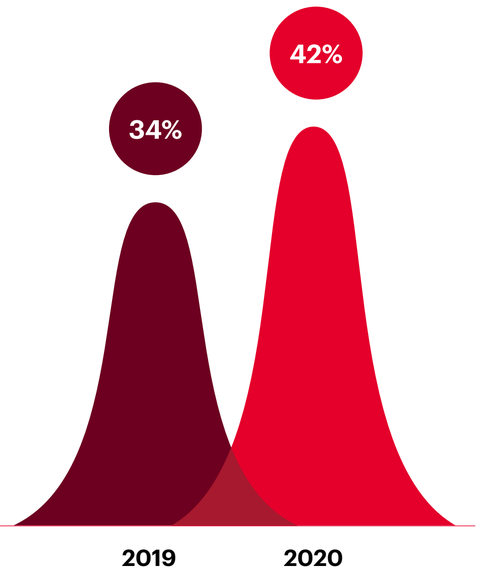
Banca digital

Transformación de la banca digital durante el 2020

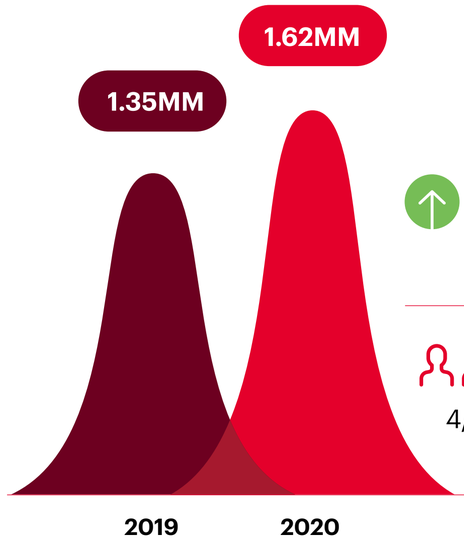
El año 2020 fue un año atípico en todo aspecto, muchos factores en el entorno financiero se vieron afectados negativamente, sin embargo, la adopción digital tuvo su impulso al ser el único medio transaccional disponible. Pensando en nuestros clientes y en su seguridad, enfocamos todos nuestros esfuerzos en suplir las necesidades más apremiantes de nuestros clientes y facilitarles las operaciones con el banco de manera remota.

Los esfurezos, sin duda, dieron grandes frutos, nuestra base de clientes digitales activos aumentó en 8 puntos porcentuales a 42%, lo que representa más de 1.6MM de clientes. Cuatro de cada 5 de estos clientes digitales utilizan nuestra plataforma móvil y la mitad utilizan la plataforma móvil exclusivamente.

Penetración digital



Clientes digitales



17.3%

4/5 ingresan por móvil

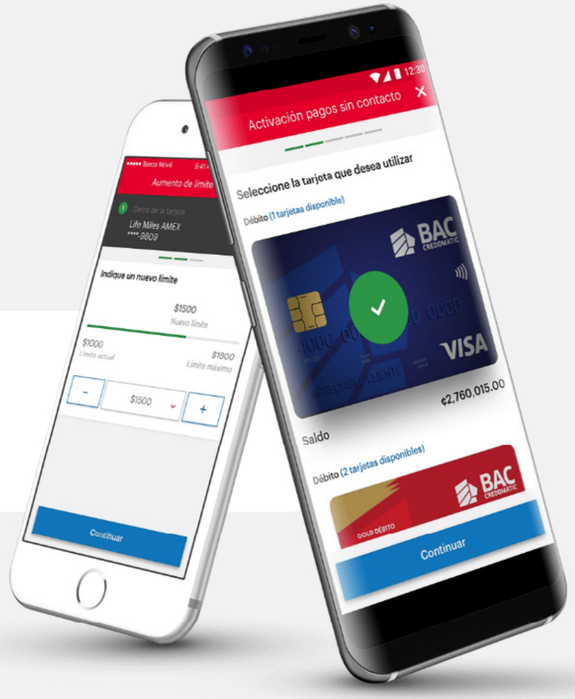
Mejora constante en nuestras plataformas digitales

Nuestro laboratorio digital fue protagónico en mejorar la experiencia de las plataformas digitales. Con sus rutinas basadas en metodologías ágiles y el uso de design thinking en la conceptualización, lograron producir más de 40 mejoras de alto impacto en Banca en Línea y 10 nuevas versiones de la aplicación de Banca Móvil.

Mejor app bancaria según World Finance

Por cuarto año consecutivo, Banca Móvil de BAC Credomatic fue galardonada como la mejor aplicación móvil de la banca digital en Centroamérica.

WORLD FINANCE DIGITAL BANKING AWARDS 2020
WORLD FINANCE DIGITAL BANKING AWARDS 2019
WORLD FINANCE DIGITAL BANKING AWARDS 2018
WORLD FINANCE BANKING AWARDS 2017



Digitalizando el intercambio de dinero

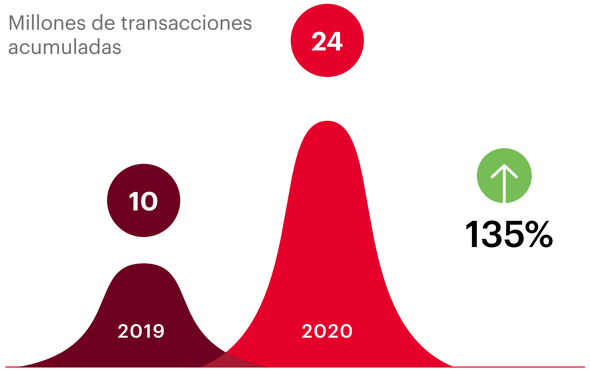
En el banco, nos enfocamos ávidamente en la comodidad del cliente. Por ello, preparamos y promovemos que nuestros clientes puedan realizar sus transacciones monetarias a su conveniencia, 24/7 y desde donde estén. Durante el año, nuestras estrategias habilitadoras hicieron que los clientes realizaran el 84% de las transacciones monetarias en canales digitales o remotos. Esto fue un aumento considerable del 74% en 2020.

Destacamos también el aumento del 20% en los pagos de servicios que se realizaron desde nuestras plataformas digitales, así como un aumento del 135% en las transferencias interbancarias, en donde se desarrollaron mejoras importantes en las funcionalidades para hacer esta transacción más conveniente e inmediata.

Lanzamos la nueva funcionalidad de retiro de efectivo sin tarjeta en ATMs y también en RapiBAC (corresponsal no bancarios). Esta es una funcionalidad muy apreciada por nuestros clientes, que procesó casi 300.000 transacciones en el último trimestre del año. Con la habilitación de retiros en RapiBAC esperamos un crecimiento importante en 2021, al ampliar la cobertura y al permitirle al cliente retirar montos exactos por medio de este canal.

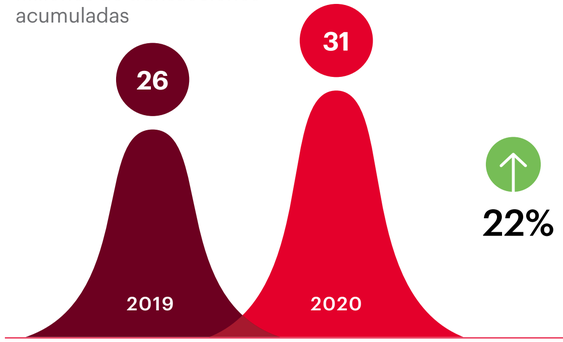
Transferencias interbancarias

Millones de transacciones acumuladas

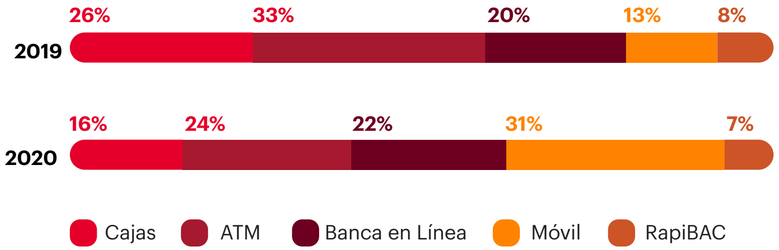


Pago de servicios

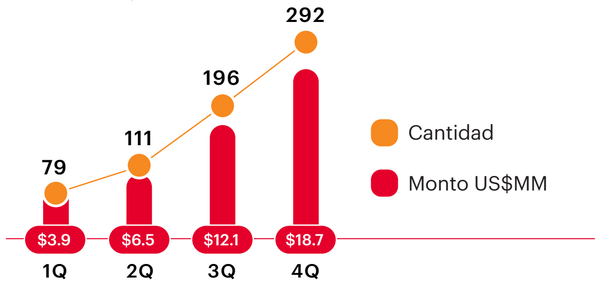
Millones de transacciones acumuladas



Transacciones monetarias por canal



Retiro sin tarjeta

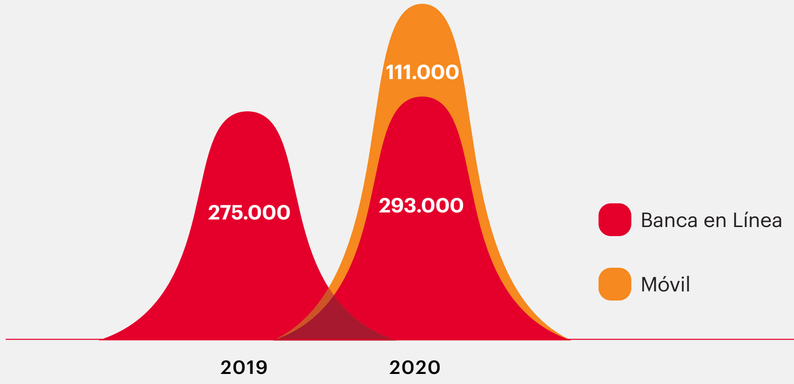


Atención de las necesidades de autoservicio en medios digitales

El advenimiento de la crisis sanitaria por COVID-19 nos hizo reconsiderar algunos esfuerzos. Sabíamos que, dada la incertidumbre generada, los cierres de negocio y cuarentenas dictadas por los gobiernos, y especialmente la preocupación general por la salud de las personas, el banco tenía que responder rápida y adecuadamente para apoyar a nuestros clientes a cuidarse.

Por esta razón, uno de los proyectos prioritarios que desarrollamos en 2020 fue habilitar todo tipo de solicitudes de servicio desde nuestra Banca Móvil. Esto permitió a los clientes realizar sus principales trámites sin tener que movilizarse o salir de su casa. Inclusive, revisar el estado de su solicitud en un click. El volumen de gestiones por canales digitales aumentó a 42.000 transacciones al mes, de las cuales, un tercio se realizaron a través del dispositivo móvil.

Gestiones vía medios digitales



Excelencia para nuestro cliente empresarial

Relanzamiento del sitio web para banca corporativa

Uno de los proyectos prioritarios que desarrollamos durante el 2020 fue el rediseño y relanzamiento de la sección enfocada a empresas de nuestro sitio web. Esto ante la necesidad de servir mejor a un segmento muy importante para la organización como lo son sus clientes empresariales. Consolidamos de una forma inteligente y amigable la información relacionada a este gran grupo conformado por usuarios corporativos, pymes y afiliados.

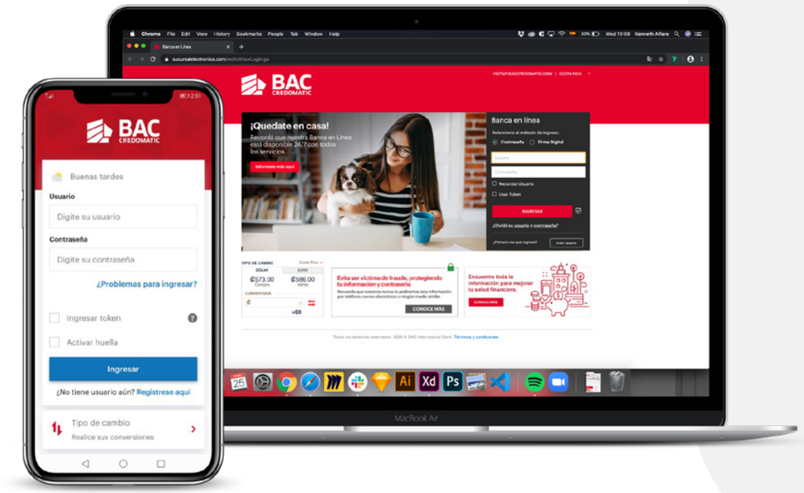
Su lanzamiento fue el broche de oro que cerró el 2020. Hasta la fecha, con el nuevo diseño, hemos recibido más de 40 mil visitas al mes, 1,5 veces más tráfico que la versión anterior, con usuarios de toda la región interesados y agradecidos por esta modificación, que sin duda escuchó y atendió sus necesidades.

Uno de los objetivos primordiales fue cambiar la experiencia, perspectiva y el enfoque que le estamos dando a los clientes, con soluciones integrales y personalizadas según su tipo de empresa o comercio. Además, de la mano con la digitalización, hacerle saber que ingresando a nuestro sitio puede encontrar la información que necesita y así descubrir los productos disponibles que en BAC Credomatic hemos diseñado para ellos.

Trámites en Banca en línea

En el contexto de la pandemia del COVID-19 y como parte de nuestra estrategia de contribuir con la productividad y eficiencia de nuestros clientes en toda la región, pusimos en marcha un módulo de trámites empresariales. Este módulo es un portal que enumera las gestiones frecuentes de nuestros clientes empresariales y se habilitan canales para su procesamiento remoto.

El módulo reduce la necesidad de asistir personalmente a una agencia u oficina bancaria; además, permite dar continuidad a la operativa de las compañías dadas las medidas de restricción de movilidad y controles de aforo. De este modo, facilitamos el acceso a canales digitales logrando transformar la experiencia del cliente empresarial.



Rediseño del pago de planillas y proveedores

Para nuestros clientes empresariales, de los cuales más de un 75% utiliza frecuentemente nuestras plataformas digitales, impulsamos rediseños importantes en usabilidad; también, modernizamos los principales módulos. Entre estas mejoras podemos mencionar la modernización de nuestro módulo de pago de planillas y proveedores, así como el de pago de servicios.

Dentro de las mejoras al pago de planillas y proveedores, se consideraron las necesidades de nuestros clientes pymes, para ellos, que pagan una cantidad reducida de nóminas y de proveedores, se diseñó un módulo nuevo, sencillo de completar y flexible para adoptar los cambios recurrentes que suelen suceder para estos clientes. El módulo tuvo una adopción extraordinaria, por parte de cientos de clientes quienes hacen uso recurrente desde el primer mes que salió. En el pago de servicios, desarrollamos una mejora que facilita a las compañías pagar con mayor comodidad y control sus recibos de servicios.

Los clientes nos expresaron muy satisfechos el ahorro en tiempo y recursos que esta mejora les ha brindado. Desde entonces, hemos visto un incremento del 126% en el uso mensual de la plataforma, y para el último trimestre de 2020 se han registrado más de 16.000 pagos.

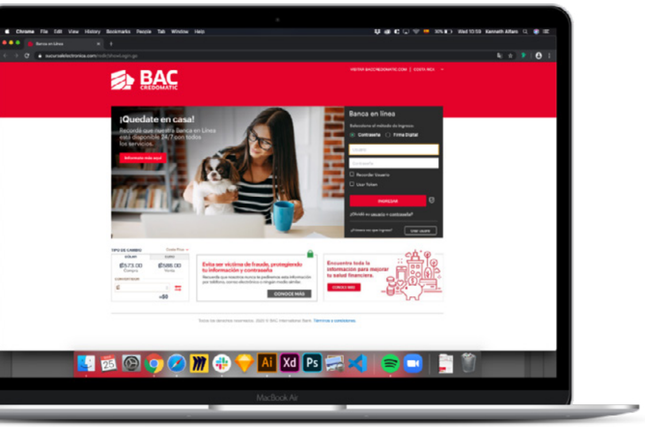
75% **Empresas digitales en 2020**

Soluciones digitales en plataformas web

Menú de autoservicio COVID

Debido a la difícil realidad pandémica que aqueja al mundo desde inicios del año 2020, nuestro principal objetivo como organización se convirtió en satisfacer las necesidades de nuestros clientes facilitándoles encontrar en un mismo lugar los servicios, soluciones y alternativas digitales que teníamos disponibles para ellos.

El menú de autoservicio COVID es un ejemplo de esto, ya que daba a nuestros clientes información clara, relevante que les permitió servirse en todas las áreas de interés relacionadas a nuestros productos y servicios de cara a la pandemia, tales como: asistentes virtuales, comunicados oficiales, mecanismos de alivio financiero, entre otros.

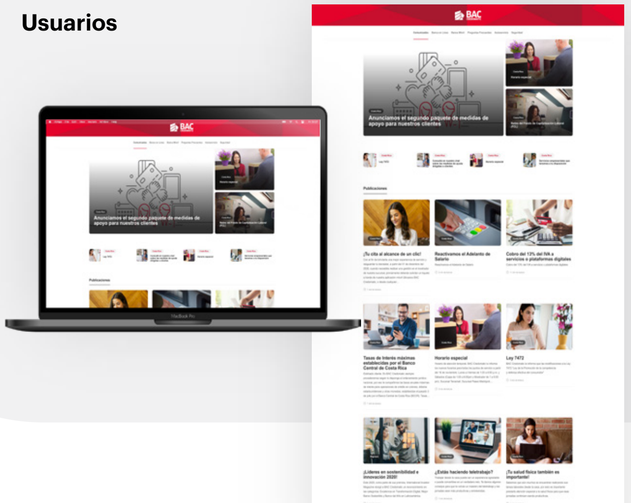


Micrositio de comunicados

En respuesta a la necesidad que tenían nuestros clientes de acceder a información de manera inmediata, y como una extensión del menú de autoservicio COVID, nació el sitio de Comunicados. Este micrositio llegó a cumplir la función de un portal comunicador, como bien lo dice su nombre. Alberga contenido relevante como cambios de horarios, cambios en políticas, medidas de alivio o planes integrales y actualizaciones en general ante el escenario cambiante que estábamos enfrentando.

Desde su creación en marzo de 2020, este micrositio ha sido utilizado por más de 280.000 personas por mes y se ha convertido en uno de los principales canales de comunicación para nuestros clientes en la región.

280.000
Usuarios



Rediseño de sitio de Ubicaciones

Alineado con nuestro objetivo de continuar mejorando la experiencia de nuestros clientes, relanzamos el sitio de Ubícanos con una imagen más fresca, actualizada, moderna y sencilla de utilizar. La plataforma, que brinda información de todos los puntos de contacto de BAC Credomatic como ATM's, Rapibacs, sucursales, entre otros, fue presentada al público en agosto de 2020 y hasta la fecha ha tenido una excelente aceptación por parte de los clientes con más de 60.000 visitas al mes.

Ubícanos funciona de forma más amigable con el usuario y de manera responsiva con los dispositivos. Además, brinda gran autonomía al cliente dándole las herramientas para auto servirse con mayor interacción y acceso a información completa de nuestras sucursales, agencias, ATM's, Rapibac y centros de servicio. Información como horarios, direcciones, referencias y tiempos de llegada conectado con la aplicación Waze y Google Maps, son algunas de las funcionalidades que ofrece este nuevo diseño.

Sitios de información de Banca Digital

Para facilitar a nuestros clientes el uso de nuestras plataformas de Banca Digital y responder digitalmente sus consultas creamos dos sitios.

En el sitio de Banca Digital publicamos toda la información relevante al uso de Banca Móvil y Banca en Línea, así como, tutoriales en línea para la comodidad de nuestros usuarios. Este sitio incluye toda la información general de las plataformas y le permite al cliente conocerlas, analizar las opciones disponibles así como observar video tutoriales sobre cómo se utiliza cada una. Desde su lanzamiento en abril de 2020, esta plataforma recibió más de 420.000 visitantes al mes de toda la región. De ellos, un 78% fueron usuarios nuevos.

Banca Digital

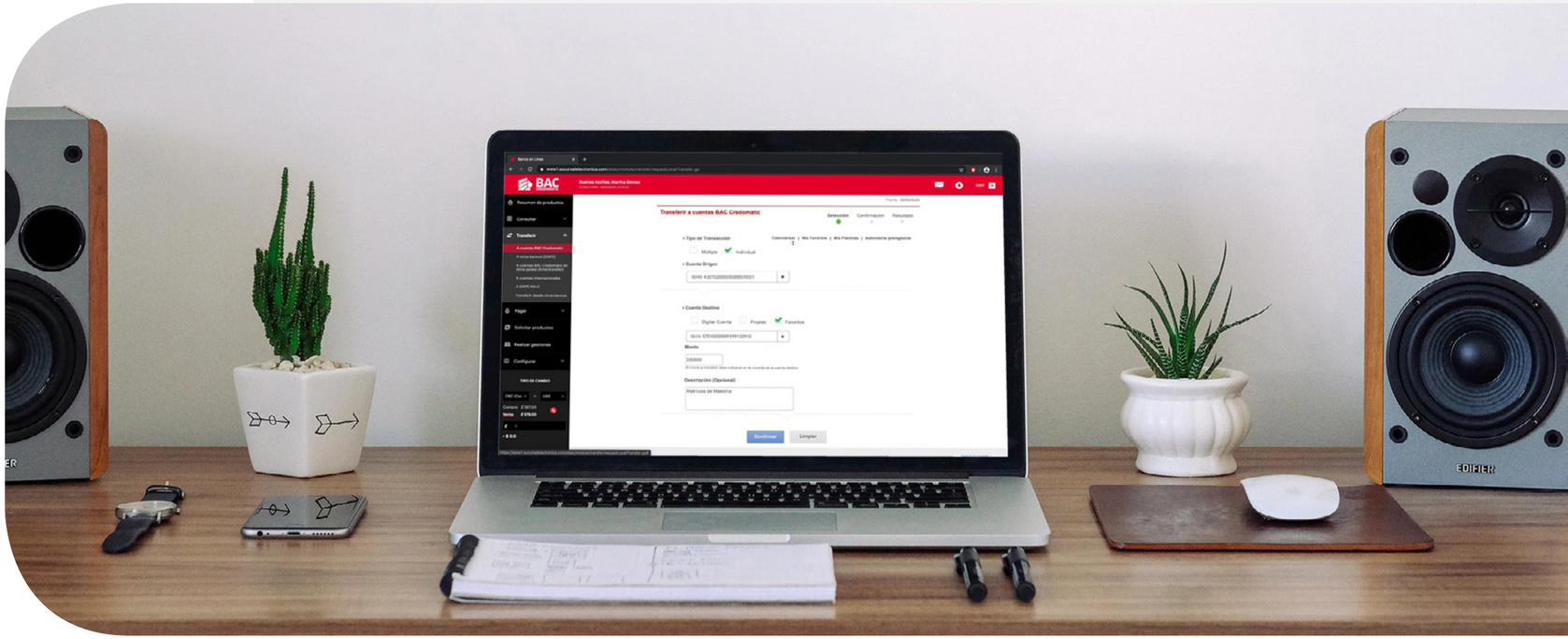
420.000
Visitantes mensuales

78%
Usuarios nuevos

Complementando este esfuerzo, lanzamos también una Base de Conocimiento. Esto es una página con la respuesta a las preguntas frecuentes más consultadas por nuestros clientes en los centros de contacto. Está plataforma, que actualizamos continuamente con base a las consultas de los clientes, incluye opciones como un buscador, categorías y artículos relacionados para facilitar a los visitantes encontrar la respuesta a su necesidad. También incluye el acceso a nuestros centros de soporte en caso que el usuario necesite apoyo de nuestros ejecutivos. En el último trimestre de 2020, recibimos más de 47.000 visitas por mes, en toda la región.

Base de Conocimiento

47.000
Visitantes mensuales



5C

Clientes y sostenibilidad



BAC CREDOMATIC

La voz del cliente

GRI 102.44

Transformando experiencias

La pandemia provocó cambios relevantes en el día a día de nuestros clientes y colaboradores, desde períodos extendidos de cuarentena, colegas y familiares que se enfermaron, además de entender la dinámica de trabajar remoto con sus equipos y compañeros. A pesar de estos retos, los equipos de Experiencia del Cliente y Experiencia del Colaborador lograron adaptarse y seguir avanzando con la estrategia Cliente al Centro.



Mejora en NPS e iniciativas para mejorar la experiencia de nuestros clientes

Las herramientas que implementamos a finales del 2019 para capturar la voz del cliente nos ayudaron a identificar de manera inmediata y directa, cómo la pandemia estaba afectando la experiencia de nuestros clientes en los canales de servicio.

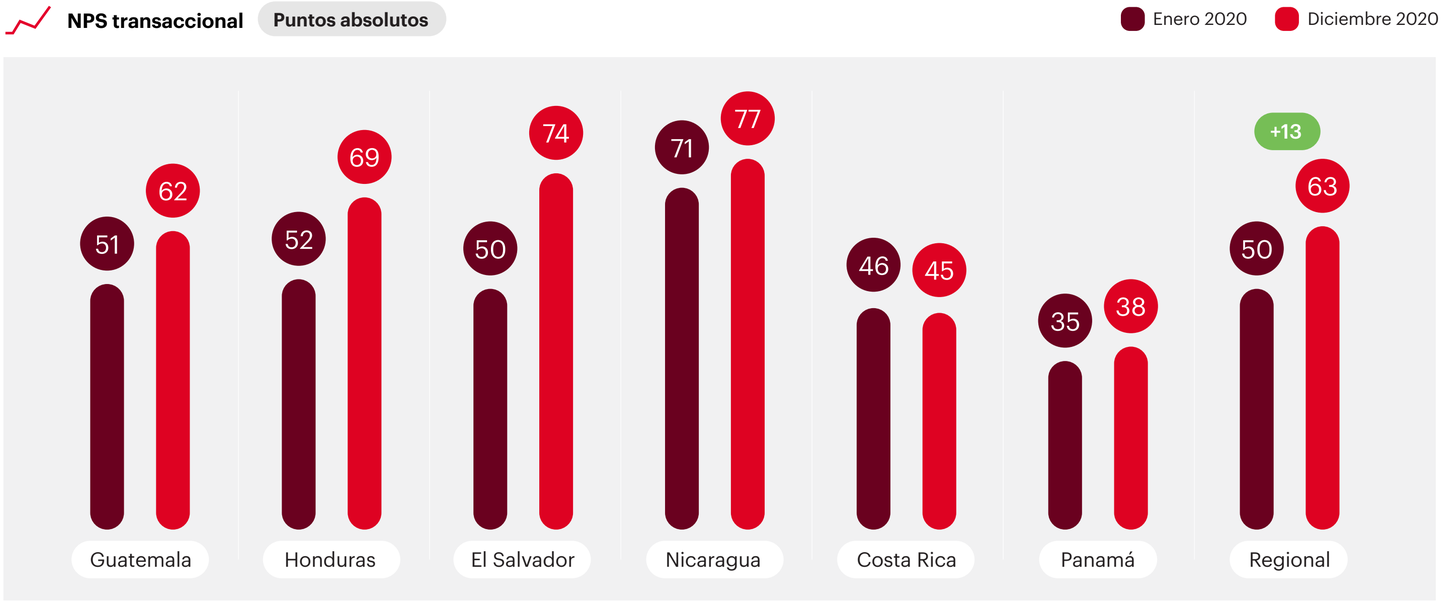
Capturamos más de 130.000 encuestas durante el año, aumentando en 250% la cantidad de interacciones medidas y habilitando opciones para tener realimentación sobre los protocolos de bioseguridad en las sucursales.

Esto nos permitió priorizar iniciativas y mejorar experiencias para mejor atender sus necesidades en entornos tan cambiantes, logrando mejorar el NPS[5] transaccional en 13 puntos, a nivel regional.

Con el enfoque en los canales digitales, aceleramos la implementación del software de medición en el sitio web y la Banca en Línea para poder medir en tiempo real las experiencias en estos canales.

Esto nos permitió identificar oportunidades, no solo en el funcionamiento técnico de las herramientas, sino en los procesos alrededor de los mismos que afectaban la experiencia como tal. Implementamos varias mejoras relacionadas con la comunicación y niveles de servicio para Alivio Financiero, así como mejora en los procesos.

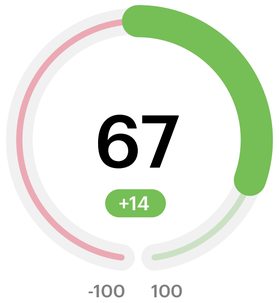
NPS transaccional Puntos absolutos



[5] NPS: Net Promoter Score, por sus siglas en inglés o recomendación neta.

NPS Banca en Línea

Último año: probabilidad de recomendación



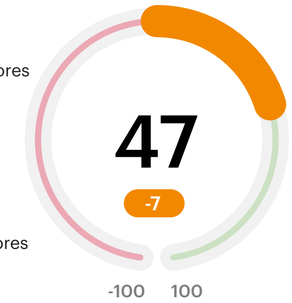
11.442 Clientes promotores

2.499 Clientes neutros

1.268 Clientes detractores

NPS sitio web

Último año: probabilidad de recomendación



19.895 Clientes promotores

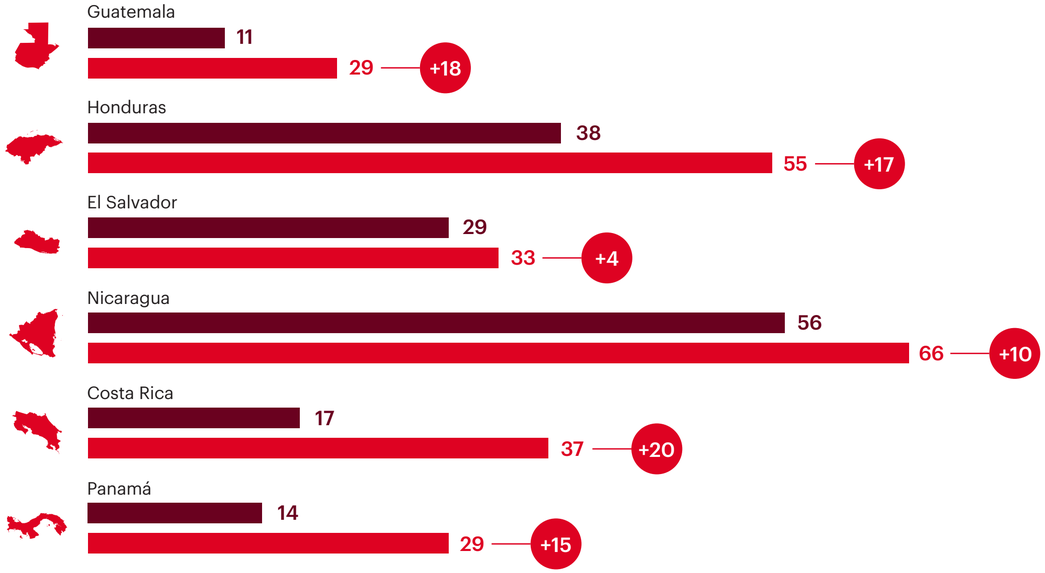
5.642 Clientes neutros

5.450 Clientes detractores

NPS relacional - Pxs físicas

Puntos absolutos

Enero 2020 | Diciembre 2020



Los resultados con base en las evaluaciones transaccionales también se reflejan en el NPS relacional de clientes personales con mejora significativas en el NPS en todos los países.

NPS relacional se midió una vez, en 2020, con una base aleatoria de clientes personales activos. Se obtuvieron 80000 respuestas a nivel regional.

Actividades virtuales de cocreación

Nuestras iniciativas de transformación se basan en el principio de cocreación para identificar oportunidades de mejora y en la definición, priorización y piloto de posibles soluciones.

A raíz de la pandemia, modificamos la metodología para adaptarnos a la nueva realidad de distanciamiento físico, apalancando las herramientas de Office 365 para entrevistas y sesiones de cocreación con colaboradores y clientes.

De esta manera, logramos escuchar las voces de más de 1000 clientes y 1500 colaboradores, incorporando sus ideas en el diseño de nuevas experiencias. Además, logramos desplegar 76 diferentes iniciativas a nivel regional (65% más que 2020), incluyendo iniciativas relacionados con los procesos de Alivio Financiero.



Transformando nuestras sucursales

En nuestras sucursales, este año, enfrentamos varios retos de servicio derivados de la pandemia, los cuales superamos con éxito, implementando rápidamente medidas de bioseguridad en toda la región y ajustando el modelo de servicio, los horarios, etc., siendo nuestra prioridad la protección de nuestros clientes y colaboradores. Esto nos abrió grandes oportunidades para promover la digitalización en sitio y agilizar los trámites, mientras continuamos el proceso de transformación y modernización de nuestras sucursales.

En 2020, continuamos con la transformación de nuestras sucursales para ofrecer un nuevo formato de servicio, enfocado en transformar los espacios y procesos para fortalecer las relaciones con nuestros clientes, y promover al mismo tiempo el autoservicio y la digitalización. Al mismo tiempo, invertimos en crear espacios para nuestros colaboradores, con comedores y baños más confortables y, por supuesto, con mobiliario ergonómico.

Adicionalmente, en 2020, inauguramos 11 sucursales con el nuevo formato, que sumadas a las 6 que abrimos en el 2019, ofrecen un nuevo formato de servicio en todos los países de la región.







Implementación de Mesa Digital

Siempre en la línea de mejorar la experiencia de los clientes, durante el 2020 se implementó la Mesa Digital en el 35% de la red de sucursales. Esta se convirtió en un medio más ágil para atender las gestiones de nuestros clientes cuya duración fuera menor a diez minutos. Personal especializado en el área digital colabora con los clientes para ayudarlos con estos procesos.

Esto permitió mejorar en conjunto todos los niveles de servicio de la sucursal, logrando que el 92% de los clientes fueran atendidos en menos de 15 minutos, y que la recomendación neta o NPS (Net Promoter Score) llegara a ser de 73% en las sucursales que ya cuentan con este servicio.

Transformando nuestros Centros de Contacto

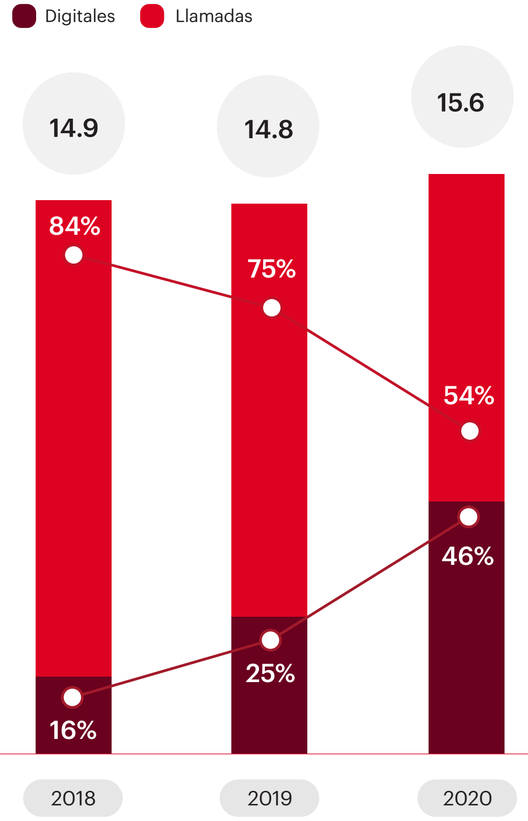
Durante este 2020, logramos adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y atenderlos por el canal de su preferencia, ya sea chat, Whatsapp, redes sociales o llamadas. Hemos logrado esto gracias a que hemos invertido en la mejor tecnología mundial de Centros de Contacto, lo que nos ha permitido brindar un servicio multicanal, a pesar de las restricciones para operar normalmente en todos los países.

En 2020, logramos motivar a los clientes para que empezaran a utilizar más nuestros canales digitales como Whatsapp o chat, lo que nos ayudó a administrar la demanda de mejor manera y ofrecer un mejor servicio. Logramos que el 46% de las 15.6 millones de interacciones entrantes se dieran por medios digitales. Esto significó que, aunque las acciones de contacto de los clientes aumentaron en un 5%, las llamadas disminuyeron en un 24%.

Uno de los principales servicios que nos permitió administrar la demanda, fue el autoservicio, para que el cliente de manera muy fácil encontrara las respuestas o formularios que andaba buscando, todo esto sin tener que conversar con un agente. Esto nos permitió que el 21% de total de conversaciones de WhatsApp se lograran migrar a autoservicio.

Interacciones entrantes

Millones de interacciones entrantes



Plataforma de Centros de Contacto

Durante el 2020, continuamos la implementación de una plataforma de clase mundial para Centros de Contacto, llegando a migrar completamente a 4 de los 6 países al nuevo servicio. Esta nueva tecnología nos permite administrar mucho mejor el Centro de Contacto y sus recursos, a la vez que nos permitió implementar nuevas funcionalidades, por ejemplo hacer call back a solicitud del cliente, es decir el cliente ya no tiene que esperar hacer atendido, si lo desea puede solicitar que le llamemos cuando un agente esté disponible, o bien desviar llamadas a un link de whatsapp o incluso hacer una videollamada para gestiones que por su naturaleza compleja lo requieran.

Atención de gestiones

Uno de los principales retos este 2020 en los Centros de Contacto fue poder atender todas las solicitudes de los clientes que usualmente se realizaban en las sucursales, por lo que rediseñamos los procesos para adaptarnos rápidamente a esta nueva realidad, sin descuidar aspectos fundamentales de control y riesgo. Finalmente, se trasladaron a los Centros de Contacto más de 260.000 gestiones de este tipo en la región.

Talento humano

GRI 102-8

Colaboradores

Al cierre de 2020, en BAC Credomatic contamos con 18,926 colaboradores distribuidos de la siguiente manera: BAC Latam, 1.052; Guatemala, 3.227; El Salvador, 2.042; Honduras, 3,483; Nicaragua, 1.971; Costa Rica, 4.966; Panamá, 2,141 y Miami, 44.

En términos demográficos, hay un 55% de mujeres y 45% de hombres. Nuestros colaboradores tienen una edad promedio de 33 años y tienen 6 años en promedio de trabajar para la organización. EL 79% pertenece a las generaciones Y y Z.

Distribución de población por generación

- 57.17% Generación Y
- 3.89% Baby Boomer
- 21.39% Generación Z
- 0.01% Otros
- 17.54% Generación X

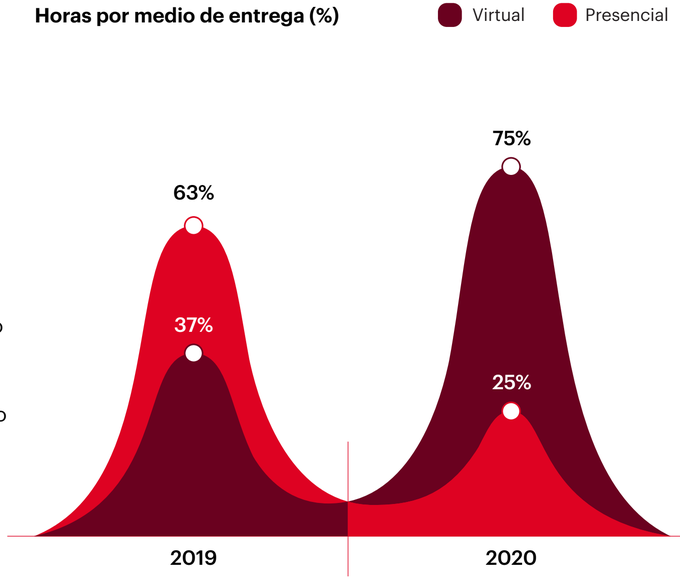
Evolución de la capacitación presencial a virtual

Porque creemos en el desarrollo de nuestro personal, a pesar de las circunstancias, logramos seguir brindando capacitación a nuestros equipos. El distanciamiento social tuvo un impacto importante en la manera en que las actividades de aprendizaje se llevaron a cabo durante 2020. El uso de sistemas de videollamada, como Microsoft Teams, facilitó que las capacitaciones fueran migradas efectivamente de un ambiente presencial al plano virtual.

Durante 2020, un total de 893 cursos webinars, con 1,432 sesiones distintas, fueron registrados en la herramienta de aprendizaje organizacional, superando ampliamente las 43 sesiones registradas en 2019.

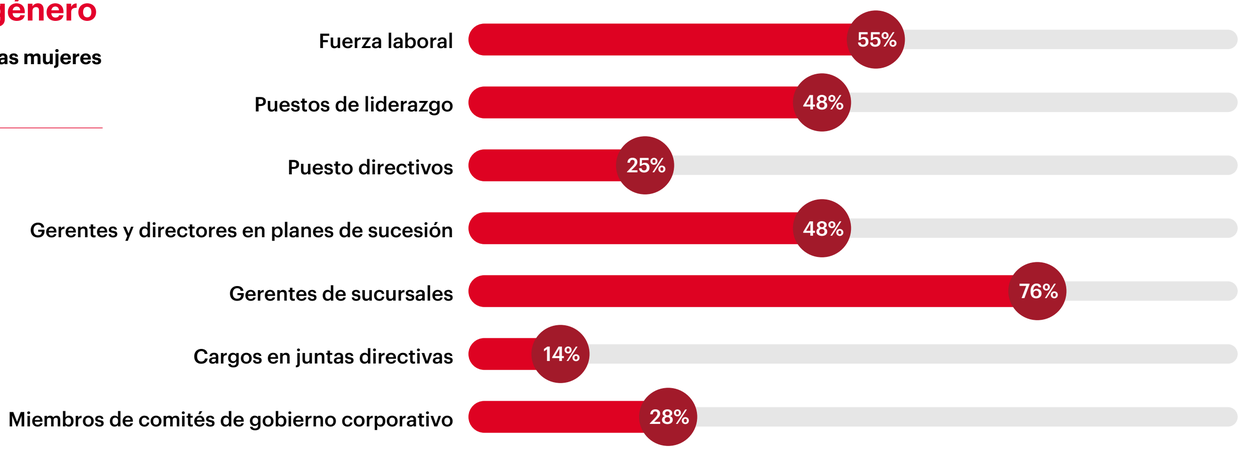
En cuanto a las horas generales de capacitación, estas se redujeron con respecto al 2019, como resultado de la cancelación de programas presenciales, sin embargo, las capacitaciones más importantes fueron migradas al entorno virtual haciendo que la relación entre horas presenciales y virtuales se invirtiera pasando de 37% de horas virtuales en 2019 a 75% en 2020. De la misma manera, el uso de los contenidos proveídos por LinkedIn Learning incrementó un 68% pasando de 6 horas y 49 minutos de estudio promedio por usuario en 2019 a 21 horas y 22 minutos promedio por usuario en 2020.

Horas por medio de entrega (%)



Equidad de género

Representación de las mujeres en BAC Credomatic





Teletrabajo

Con el objetivo de mantener nuestras operaciones y el servicio que brindamos a nuestros clientes, protegiendo el bienestar de nuestros colaboradores, logramos implementar el teletrabajo, durante la mayor parte de la pandemia, con más del 40% de nuestros colaboradores. Logramos organizarnos en tiempo récord, así como acelerar la implementación de plataformas que facilitaran la interacción virtual.

40% **Colaboradores en teletrabajo en 2020**

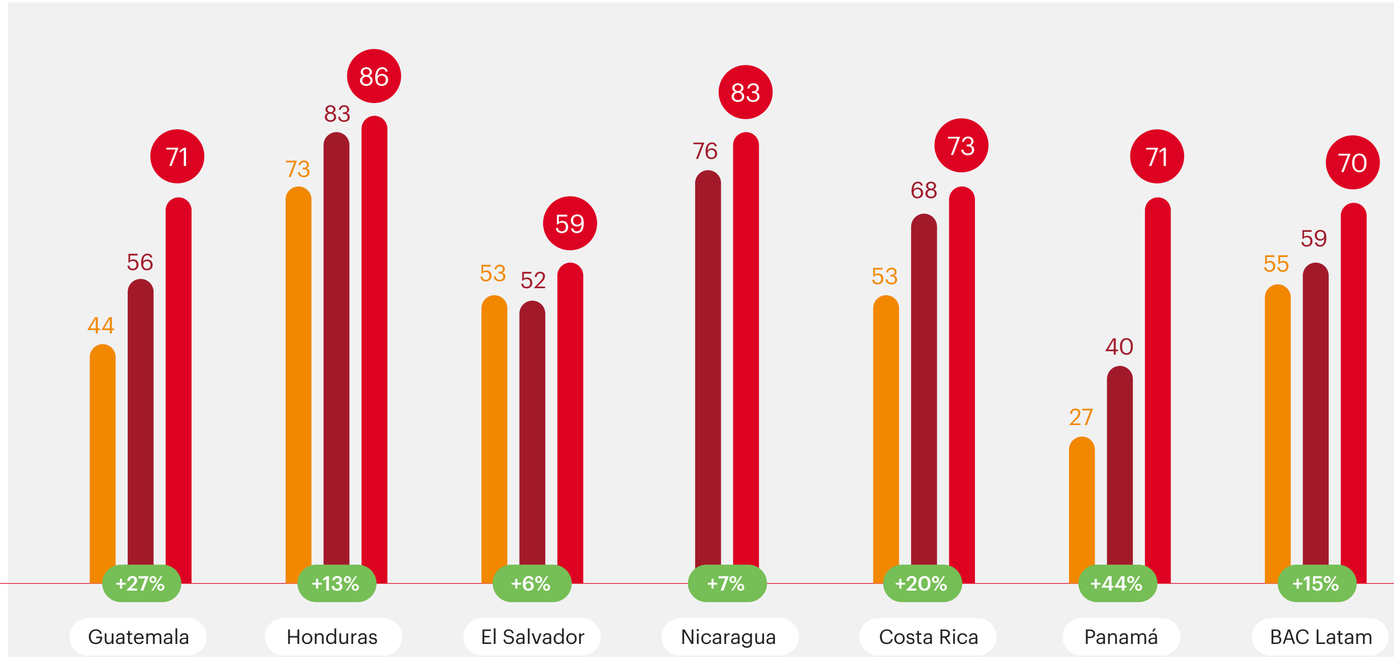
La voz del colaborador: mejora en eNPS* e iniciativas para mejorar la experiencia de nuestros colaboradores

En 2020, implementamos un software para conocer la experiencia de nuestros colaboradores, permitiéndonos medir de cerca el impacto de la pandemia en nuestros colaboradores y sus familias. A raíz de estas mediciones, el Área de Bienestar diseñó, en conjunto con los colaboradores, diferentes medidas de alivio y apoyo para los más afectados.

Esta implementación también nos permitió determinar otros momentos relevantes para los colaboradores e identificar necesidades para adaptarnos a la nueva realidad. Estos hallazgos se incorporaron en diferentes programas de formación, incluyendo liderazgo a equipos remotos.

En la evaluación anual de clima organizacional, el impacto de estos y muchos otros esfuerzos se reflejan en la evaluación de eNPS (Employee NPS), con una mejora regional de más de 22 puntos con respecto al 2018.

Evolución eNPS **Puntos absolutos**



* Employee Net Promoter Score por sus siglas en inglés o recomendación neta del colaborador.

Gestión responsable y sostenibilidad de nuestro negocio

GRI 102.44

La responsabilidad con la sociedad es hoy un componente fundamental para el éxito de cualquier empresa, pues le permite orientar sus acciones teniendo en cuenta los efectos positivos o negativos derivados de sus actividades comerciales, productos y servicios, logrando así obtener la 'licencia social para operar' por parte de aquellos que se ven directa o indirectamente afectados por estos.

Desde 2007 asumimos este enfoque como base de nuestro sistema de gestión en materia de Responsabilidad Social Corporativa, traduciéndolo en dos grandes ejes de actuación:

Potenciamos nuestros impactos positivos, maximizando el efecto de todas aquellas acciones, herramientas tecnológicas, productos y servicios, a través de los cuales podamos llevar mayor bienestar a las personas, promover el desarrollo a las sociedades y agregar valor a nuestras partes interesadas.

Minimizamos nuestros impactos negativos, a partir de acciones que procuran eliminar o reducir aquellos efectos que pueden derivarse de nuestras operaciones comerciales, del uso inadecuado de nuestros productos y servicios por parte de quienes acceden a estos, o de nuestra huella en el medio ambiente y la comunidad.

Así, definimos la gestión socialmente responsable del negocio como un concepto en acción, que se traduce en una estrategia ganar-ganar donde facilitamos el alcance de metas y sueños para las personas y comunidades que servimos, propiciando a la vez el logro de los objetivos comerciales que permiten la sostenibilidad de nuestra empresa en el largo plazo.



Responsabilidad Social y Sostenibilidad para BAC Credomatic

La Responsabilidad Social y la Sostenibilidad son dos conceptos diferentes, que se conectan y se complementan.

El objetivo primordial de la Responsabilidad Social es asegurar la sostenibilidad de la empresa. Hoy este enfoque ha dejado de ser una opción, para convertirse en el mandato central de aquellas empresas que aspiran a sobrevivir en un mundo cada vez más crítico, demandante y vigilante de su quehacer. La Responsabilidad Social es entonces el cómo llegar a lo que queremos alcanzar: la sostenibilidad a largo plazo.

Y este accionar responsable implica, no solamente la gestión de nuestros impactos ante la sociedad, sino también la contribución permanente al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

Hemos venido aplicando este concepto como un eje central que, con variaciones y mejoras, ha regido nuestro quehacer en la materia desde el 2007 y que se ha volcado en tres enfoques estratégicos consecutivos. En cada uno de estos períodos, hemos incorporado las lecciones aprendidas y nuevos enfoques estratégicos que nos han permitido mejorar y profundizar en los impactos que queremos lograr.

01 Primer ciclo estratégico

El inicio

A partir de 2007, pusimos en marcha un primer ciclo estratégico de cinco años en materia de RSC. Este período inicial fue fundamental para el avance futuro, permitiendo sentar las bases de muchos programas que hoy siguen vigentes, entender a profundidad el quehacer de la empresa y sensibilizar a nuestros ejecutivos alrededor de un enfoque entonces muy novedoso, y hasta entonces prácticamente ausente del quehacer empresarial.

En esos primeros años, el diálogo constante con nuestros gerentes regionales y locales, la escucha atenta a las inquietudes de nuestros colaboradores, los estudios formales e investigaciones realizadas, las muchas horas invertidas en charlas de formación y sesiones de capacitación, nos enseñaron a ir moldeando una estrategia que tenía sentido, tanto para nuestras partes interesadas externas, como para nuestros propios líderes.

02 Segundo ciclo estratégico

La consolidación

En el año 2012 iniciamos un nuevo ciclo, con una estrategia renovada, resultado de la aplicación de herramientas técnicas de primer nivel: la identificación de impactos, el análisis de materialidad, el mapeo y consulta a partes interesadas en diálogos abiertos, el diseño y aplicación de indicadores de seguimiento y medición a escala local y regional, el establecimiento de metas ligadas a la evaluación de desempeño y remuneración variable para las gerencias de más alto nivel, entre muchos otros esfuerzos técnicos innovadores, que nos aportaron nuevos conocimientos y experiencias, permitiéndonos alcanzar un alto nivel de madurez técnica, además de perfilar a nuestra empresa como líder regional en la materia.

En 2015 establecimos un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, bajo los estándares y los principios de la Norma ISO 26.000, integrado con nuestro Sistema de Gestión de Calidad y documentado en lineamientos, políticas, manuales y formularios.

Obtuvimos por primera vez la Certificación en el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social en Costa Rica, en la Norma INTE-350101, basada en la Norma ISO 26.000. Con este Sistema de Gestión damos seguimiento a las iniciativas que impulsamos regionalmente, monitoreando los avances y evaluando los resultados para identificar oportunidades de mejora.
Lo anterior ha resultado muy eficaz para integrar el tema en la cultura de la corporación y alinear la gestión del negocio hacia la sostenibilidad.

03 Tercer ciclo estratégico

La madurez

En 2017 dimos inicio al tercer ciclo estratégico que se extiende hasta 2021, producto de una revisión detallada, donde tomamos en cuenta las mejores prácticas y avances mundiales en la materia. Alcanzamos la madurez técnica que hoy nos coloca al nivel de las empresas líderes en la Región.

Como parte de los avances globales que tomamos en cuenta para el ajuste de la estrategia, nos alineamos a la Agenda 2015-2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y consideramos los cambios en la estrategia corporativa que define su quinto eje con el nombre: “Clientes y Sostenibilidad”.

Nuestros temas materiales

GRI 102-47

El proceso que nos llevó a definir nuestros temas materiales, entendidos como aquellos sustantivos para la sostenibilidad de nuestra empresa y para nuestros públicos de interés, incluyó un análisis externo compuesto por una revisión de indicadores propuestos por los principales índices de Inversión Socialmente Responsable (ISR), para el sector financiero: Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y FTSE4GOOD, análisis de prensa y prescriptores sectoriales y sociales, valoración de temas propuestos por Global Reporting Initiative (GRI), incluido su suplemento sectorial financiero, un *Benchmark* de bancos líderes en sostenibilidad, a nivel mundial y la consulta a nuestros líderes. Este proceso se encuentra detallado en los reportes de años anteriores, disponibles en nuestro sitio web corporativo: www.baccredomatic.com

A partir de los temas identificados como materiales, realizamos una revisión integral que nos llevó a identificar, priorizar y explicitar los impactos más significativos para nuestra empresa: sociales, ambientales y económicos; reales y potenciales; positivos y negativos. Esto dio como resultado, una detallada lista que incluye más de 60 posibles impactos, positivos y negativos, derivados del quehacer de nuestra empresa, sus productos y servicios.

La consideración y priorización de los posibles impactos, nos permitió actualizar nuestra estrategia para estar seguros de gestionar los principales riesgos derivados de los negativos, a la vez de potenciar las oportunidades derivadas de los positivos, mediante programas, proyectos e iniciativas, regionales y locales, que atienden los impactos más significativos.

Una revisión exhaustiva de nuestros impactos y la medición de estos según su grado de "significancia" para la gestión de sostenibilidad, entendida como la urgencia de atención o prioridad del impacto provocado, a partir de tres criterios:

- Posibilidad de la materialización del impacto
- Madurez de la gestión de ese impacto específico
- Interés de las partes externas en ese impacto en particular





Posibles resultados en evaluación de significancia

Alto

Impactos prioritarios para el SGRS, por su escala (mediana o grande), riesgo (medio o alto) y su baja gestión.

Media

Impactos medianamente gestionados o temas emergentes, que todavía requieren impulso a través del SGRS.

Baja

Impactos de baja prioridad para el SGRS, porque: 1. su gestión es muy madura o 2. son de baja amenaza/oportunidad y de bajo interés de los grupos de interés externos.

Las principales actividades generadoras de posibles impactos económicos, sociales y ambientales presentan, a la vez, las mayores oportunidades y los más grandes desafíos que enfrentamos para promover el desarrollo de América Central y asegurar nuestra propia sostenibilidad en el largo plazo.

La consideración y priorización de los posibles impactos nos permitió actualizar nuestra estrategia para tener la seguridad de gestionar los principales riesgos derivados de los negativos, a la vez que potenciemos las oportunidades derivadas de los positivos mediante programas, proyectos e iniciativas, regionales y locales que atienden los impactos más significativos. A continuación, detallamos nuestros temas prioritarios, organizados en las tres dimensiones de sostenibilidad.

	Temas	Objetivos	
Dimensión económica **Prosperidad**	**Fortalecimiento Empresarial**	Promover el empleo y el progreso económico inclusivo mediante el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, brindándoles productos y servicios que les permitan adoptar prácticas sostenibles, vincularse exitosamente al mercado y crecer.	Reconocemos que la banca responsable y el servicio al cliente son temas indispensables de la dimensión económica y fundamentales para nuestra sostenibilidad de largo plazo. No se incluyen en el sistema de gestión de la RSC pues son temas "maduros" controlados por otros sistemas de gestión.
	Bancarización de Poblaciones No Tradicionales	Ofrecer productos y servicios financieros apropiados y de alta calidad a poblaciones cuyo acceso al sistema bancario tradicional es limitado o inexistente, para facilitar su participación en el ciclo económico y mejorar su calidad de vida.	
	Gestión y Fortalecimiento de Nuestra Cadena de Valor	Incentivar el crecimiento y la sostenibilidad de nuestras empresas proveedoras, dotándolas de herramientas que les permitan adoptar prácticas y modelos de negocio cada vez más éticos y responsables.	
Dimensión social **Personas**	**Educación Financiera a Nuestras partes interesadas**	Propiciar la formación de ciudadanos capaces de adoptar estilos de vida financieramente saludables y aportar al desarrollo sostenible de la región.	Reconocemos que las prácticas laborales justas y favorables y productos y servicios con valor social y ambiental agregado son temas indispensables para esta dimensión, pero no se incluyen en el sistema de gestión de la sostenibilidad, pues son temas "maduros" controlados por otros sistemas.
	Venta y Cobro Responsable	Mejorar la transparencia en nuestros procesos de venta y cobro, mediante la concientización de nuestro personal y la oferta de herramientas de educación financiera a nuestros clientes.	
	Participación en la Comunidad	Instaurar mecanismos innovadores para movilizar recursos en beneficio de la sociedad y el medio ambiente, utilizando nuestra plataforma comercial.	
	Atracción, Retención y Desarrollo del Talento Humano	Encontrar formas innovadoras para atraer y retener el mejor talento humano de la Región, mediante una oferta de valor que permita a las personas realizar su potencial y apoyar el crecimiento de la empresa.	
	Inclusión Laboral de Grupos Vulnerables	Ofrecer trabajo digno y bien remunerado a personas con menores oportunidades de empleo, como las mujeres, los jóvenes y las personas con discapacidad.	
Dimensión ambiental **Planeta**	**Promoción de buenas prácticas ambientales**	Poner nuestros talentos y estructura operativa al servicio de las sociedades donde operamos, para contribuir al consumo sostenible y a la gestión responsable de los recursos naturales.	
	Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales	Identificar, evaluar y administrar oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar por las actividades y proyectos que financiamos, para promover la producción y gestión sostenible de los recursos naturales.	
	Sistema de Gestión Ambiental Interno	Minimizar el impacto ambiental de todos los procesos, proyectos y actividades que ejecutamos diariamente, incluyendo nuestra huella de carbono.	

Nuestro sistema de gestión de sostenibilidad

Seguidamente se muestran los principales pasos o fases que dieron como resultado el sistema que hoy utilizamos para gestionar la sostenibilidad de BAC Credomatic y que facilita el atender cada impacto en particular según su grado de significancia.

1. Comportamiento responsable

El comportamiento socialmente responsable es una forma de hacer negocios, un enfoque comercial distinto, una filosofía que debe "correr por las venas" de la organización e integrarse a la cultura organizacional y todas las actividades de la empresa. Para hacerlo posible, fue necesario sensibilizar a nuestros gerentes, jefaturas y colaboradores alrededor de interrogantes como las siguientes: ¿Cómo se realiza la gestión responsable del negocio? ¿Cómo se ejerce la responsabilidad social desde mi puesto de trabajo? ¿Quiénes son mis públicos de interés? ¿Cuáles son los impactos positivos y negativos de mi área? ¿De qué forma puedo minimizar o potenciar esos impactos? ¿Qué oportunidades tengo, desde mi área, para contribuir al desarrollo sostenible?

Esta práctica de formación y cuestionamiento permanente se mantiene, ya no necesariamente enfocada en estas interrogantes iniciales, sino más bien en formas creativas para ampliar cobertura y calidad, profundizando en la eficacia de los programas para el logro de los objetivos estratégicos de sostenibilidad en el largo plazo.

2. Planes de trabajo

Habiendo identificado nuestros impactos más significativos, definimos ejes de acción y programas que permiten la gestión de la sostenibilidad. Cada uno de estos apunta al logro de ciertos objetivos, que se traducen en planes de trabajo anual para cada país y cada gerencia, con indicadores y metas cuantificables, procurando que las acciones a desarrollar hagan sentido con el quehacer del área que corresponda y aporten a las estrategias generales del negocio.

3. Integración al Sistema de Calidad

El sistema de Gestión de la Sostenibilidad se ha incorporado al Sistema de Gestión de Calidad de la organización. Desde 2010, se ha desarrollado un conjunto de lineamientos, políticas, manuales y formularios, que permiten diseñar, monitorear y evaluar permanentemente nuestros avances, logros, oportunidades de mejora y lecciones aprendidas. Esto nos permite dar seguimiento y mejorar continuamente la gestión responsable del negocio y el seguimiento de nuestros programas.

Como pasa con todas las actividades ligadas al quehacer de la empresa, la integración al Sistema de Gestión conlleva también la auditoría recurrente por parte de auditores internos y externos, que permanentemente revisan y evalúan los avances y procedimientos utilizados.

4. Gestores de sostenibilidad

Desde el 2012 establecimos la figura del Gestor de Sostenibilidad, una persona designada por la gerencia de cada área, que se convierte en contraparte y punto de enlace con el área de sostenibilidad local, asumiendo funciones adicionales a su puesto de trabajo:

- Coordina el plan de trabajo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad de su gerencia
- Da seguimiento a los resultados que se van alcanzando de acuerdo con las metas de sostenibilidad establecidas anualmente para su área
- Sensibiliza constantemente a sus jefaturas y compañeros de trabajo
- Comunica los avances, invita a las actividades, motiva el voluntariado
- Recibe capacitación continua en materia de sostenibilidad

5. Medición, control y rendición de cuentas

El plan de trabajo anual se traduce en una serie de indicadores, ordenados por dimensión y programa, vinculada a la medición de desempeño de cada área y jefatura.

Los planes de trabajo y metas son transversales a los países. La meta global se distribuye equitativamente entre estos, permitiendo que cada gerente de país asuma responsabilidad por una parte de lo que se quiere alcanzar a escala corporativa. Este, a su vez, distribuye las metas, programas y proyectos entre una o varias gerencias, que son las responsables de la ejecución, en el nivel local.

Lo anterior incluye la incorporación de un puntaje dentro del *Balanced Score Card* (BSC o Cuadro de Mando Integral) de cada vicepresidencia y gerencias. Este instrumento de evaluación del desempeño individual también se utiliza para calcular la compensación variable de cada colaborador. De esta forma, se asegura la alineación del ejercicio responsable del negocio al quehacer organizacional.

Desde la Gerencia Regional de Sostenibilidad monitoreamos permanentemente los avances en cada indicador y país, mediante herramientas de gestión y seguimiento.

Foro de Sostenibilidad

GRI 102-19 GRI 102-20 GRI 102-21 GRI 102-27 GRI 102-29
GRI 102-31 GRI 102-32 GRI 102-33

El Foro de Sostenibilidad es un órgano de alto nivel que se crea en 2020, con el objetivo central de asesorar a la Junta Directiva acerca del enfoque estratégico de prácticas de negocio responsable y de los asuntos de sostenibilidad, así como la definición, aprobación y modificación de los lineamientos, procesos, metodologías y controles para la gestión de sostenibilidad de BAC Credomatic, evaluando su nivel de cumplimiento y considerando propuestas a la Junta Directiva sobre cambios a políticas que involucren prácticas de negocio responsables y de sostenibilidad. Este foro se reúne al menos una vez cada tres meses.





Deberes y atribuciones del Foro de Sostenibilidad

- Colaborar y coordinar con los comités de Gobierno Corporativo, cuestiones relativas a prácticas de banca responsable y sostenibilidad.
- Supervisar y velar por la existencia de procesos para el seguimiento y control adecuados y efectivos de la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades, relacionados con la sostenibilidad del negocio y con las expectativas de los grupos de interés.
- Supervisar y evaluar la estrategia de relacionamiento con los grupos de interés, realizando un seguimiento de los impactos y la implicación con estos grupos, analizando e informando a la Junta Directiva sobre los aspectos sociales, medioambientales, de comportamiento responsable y ético del grupo y sobre los intereses y expectativas de sus grupos de interés en relación con el quehacer del grupo financiero.
- Supervisar la actuación del grupo financiero en materia de sostenibilidad y en particular que sus prácticas en materia de gobierno, medioambiental y social se ajusten a la estrategia y a las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
- Monitorear las acciones del grupo para la contribución del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas, ONU.
- Supervisar y aprobar la incorporación del grupo a los índices y certificaciones internacionales de sostenibilidad de mayor reconocimiento.
- Ser informado y asesorar a la Junta Directiva en el ámbito de su competencia, en las últimas tendencias y mejores prácticas empresariales como innovación, satisfacción de clientes, inclusión financiera, mercadeo responsable, inclusión y diversidad, no discriminación, cambio climático y otros relacionados con la sostenibilidad del negocio y que contribuyan al desarrollo social y económico en la región.
- Evaluar la situación del grupo en materia de sostenibilidad, informando periódicamente a la Junta Directiva sobre la actuación del grupo y los avances realizados en materia de prácticas de negocio responsables y sostenibilidad, dando asesoramiento en relación con estas cuestiones, emitiendo informes e implementando procedimientos dentro de su ámbito de competencia.
- Garantizar la idoneidad de la estructura y funcionalidad de la gestión de sostenibilidad.
- Emitir los informes y desarrollar las actuaciones que, en materia de sostenibilidad le correspondan, adicionalmente, de conformidad con el Sistema de Gobierno Corporativo o que le soliciten la Junta Directiva o su presidente.

Desarrollo Sostenible

En el marco de nuestro ciclo estratégico actual, nuestros temas materiales están organizados en las tres dimensiones del Desarrollo Sostenible:

Dimensión Económica
Prosperidad

Nos comprometemos a promover un crecimiento económico que genere riqueza, sin dañar el medio ambiente ni afectar a las personas.

Para ello, realizamos el ejercicio de intermediación financiera de forma estratégica y prudente, tratando de obtener siempre mayores rendimientos económicos, pero utilizando mecanismos que a la vez nos permiten la redistribución eficaz de un alto porcentaje de los ingresos que percibimos.

Como una responsabilidad prioritaria en esta dimensión, favorecemos la inclusión financiera de las personas, el crecimiento de las empresas y organizaciones, y el bienestar de las sociedades, a través de:

- La creación de oportunidades de empleo directo e indirecto
- El pago de impuestos a los gobiernos
- La compra a proveedores locales
- La generación de rendimientos positivos para nuestros ahorrantes e inversionistas
- El fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas

Nuestro programa de fortalecimiento para pequeñas y medianas empresas

Durante 2020, el programa de fortalecimiento para nuestros clientes pymes se ejecutó desde el mes de marzo en modalidad 100% virtual. Mediante encuestas, consultamos a nuestros empresarios de la región, acerca de sus necesidades de capacitación para hacer frente a una época muy retadora debido a los cierres y restricciones a causa de la pandemia.

Charlas tipo webinar en cada país, eventos en línea a nivel regional y talleres virtuales, permitieron que expertos consultores y voluntarios BAC Credomatic, con amplio conocimiento, facilitaran espacios de intercambio de información relevante, para la toma de decisiones en una época de grandes desafíos para las pymes.

Principales temas de capacitación en 2020 para pymes

- Entorno y perspectivas económicas
- Asesoría laboral frente a nuevas medidas (COVID-19)
- Transformación digital para mercadeo y ventas
- Comercio electrónico, redes sociales y ventas en línea
- Continuidad de negocios
- Gestión financiera: flujo de caja
- Resiliencia e innovación empresarial
- Medidas de seguridad para protección de clientes y colaboradores
- Prevención de fraudes
- Soluciones digitales BAC Credomatic para pymes

Pymes capacitadas



Reconocimiento al Empresario del Año
El Salvador

Desde el año 2008, BAC Credomatic otorga el galardón "Empresario del Año", y en 2020, a pesar de ser un año atípico debido a la crisis generada por el COVID-19, fue nuevamente una ocasión especial para brindar este reconocimiento a miembros distinguidos del sector de pequeñas y medianas empresas salvadoreñas: Isaac Erazo y Jose Alfonso Rodriguez, quienes se dedican a la agroindustria y son los fundadores y accionistas de Erazo y Rodríguez Inversiones S.A. de C.V.

En este acto se reconoció también, en la categoría de "Empresario Digital", a Blanca Ester Blanco y Blanca Aracely Cárcamo de la empresa Inversiones Primavera S.A. de C.V., y, en la categoría "Mujer Acelera", el premio se otorgó a Lilian Guardado Orellana de Farmoquímicos Salvadoreños S.A. de C.V.

Este evento, realizado por primera vez de manera virtual, permitió a centenares de personas y empresarios unirse a la transmisión y compartir la motivación por el trabajo, el emprendedurismo, la responsabilidad, la capacidad de innovar y la relevancia de la digitalización.



Programa Proveedor Responsable
Costa Rica

Con el objetivo de fortalecer la gestión de nuestra cadena de valor, desde el 2015 el Programa de Proveedor Responsable brinda acompañamiento en sostenibilidad a empresas de proveedores, con el objetivo de contribuir con su crecimiento y con la adopción de prácticas y modelos de negocio cada vez más proactivos. 618 proveedores han participado de evaluaciones, capacitaciones y asesorías técnicas, realizadas por voluntarios de BAC Credomatic.

En 2020, frente a los primeros impactos económicos ocasionados por la COVID-19, BAC Credomatic realizó un análisis de la afectación que estaban teniendo nuestros proveedores, en términos de facturación y la posible disminución en solicitudes de servicio entre los meses de enero y abril. Por medio de una encuesta, recopilamos información para conocer la afectación real que nuestros proveedores estaban atravesando, como consecuencia de la pandemia.

Este análisis nos permitió definir una línea de capacitación que les brindara herramientas para hacer frente a la crisis. Se realizaron cuatro charlas virtuales con la participación de aproximadamente 50 proveedores que brindan servicios a BAC Credomatic en mantenimiento, alimentación, producción audiovisual, capacitaciones, desarrollo, transporte, cobros, entre otros. Los temas de capacitación que se impartieron:

1. **Continuidad de negocio**
Para identificar los principales riesgos que enfrenta la empresa y lograr la continuidad ante la complejidad del mercado actual.

2. **Manejo de crisis**
Análisis de su impacto, valorización, aspectos sobre el manejo de crisis como la planificación, gestión de recursos, medidas de control, estrategia de prevención y comunicación.

3. **¿Cómo vender en tiempos de crisis?**
Crear un plan diferenciador que genere ventas en tiempos de crisis y cause expansión.

4. **Aprovechando al máximo el mercadeo digital en tiempos de COVID-19**
Importancia de las redes sociales, tipos de publicación, frecuencia, contenido; y la tecnología para lograr eficiencias en mercadeo: Canva, Google Analytics, Buffer y otras.

Transformación modelos de negocio
BID Invest y BAC Credomatic Guatemala

BID Invest otorgó un préstamo de US$100 millones a BAC Credomatic Guatemala, con el propósito de incrementar el acceso a financiamiento de las pymes en este país y contribuir a la recuperación económica de uno de los sectores más afectados por la COVID-19, impulsando así el trabajo y el crecimiento económico local.

Con este financiamiento, se busca agregar valor y contribuir al proceso de transformación digital de las pymes guatemaltecas. BAC Credomatic Guatemala recibirá asesoría para apoyar a sus clientes en la transformación de su modelo de negocio hacia un mayor uso de los canales digitales, incluyendo soluciones diferenciadas con enfoque de género.

Este proceso también destacará las necesidades específicas de las pymes lideradas por mujeres, incluida la definición y segmentación de la cartera. Además, esto ayudará a identificar y comprender las brechas en los servicios financieros y no financieros, para las pymes que buscan transformar su modelo de negocio tradicional.

Este proceso, consta de varias etapas:

1 Diagnóstico

Análisis del mercado e identificación de necesidades de clientes pymes para la transformación de su modelo de negocio a través de la digitalización.

2 Identificación de buenas prácticas

En BAC Credomatic y otras entidades de la región que cuentan con procesos avanzados de transformación de modelos de negocio.

3 Generación de contenido

Incluyendo herramientas digitales existentes y nuevas que permitan transformar modelos de negocio.

4 Implementación

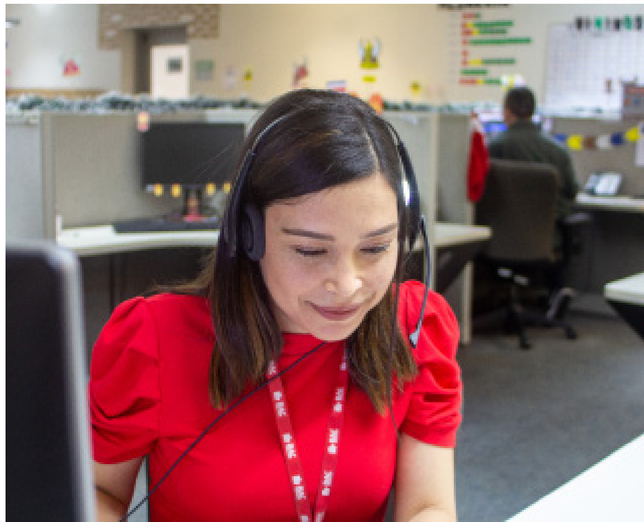
Para el desarrollo de capacitaciones y asesorías grupales.

Convenio fortalecimiento empresarial
Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC), Honduras

En el 2019, se logró la firma de un convenio de cooperación entre BAC Credomatic y la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, CCIC, con sede en San Pedro Sula, Cortés, que asocia, de forma voluntaria, a personas naturales y jurídicas dedicadas al comercio, la industria, y la prestación de servicios, con el fin de promover, mediante el desarrollo empresarial, el progreso social de Honduras.

Por medio de este convenio, logramos la capacitación anual de más de 300 empresas de la zona norte del país, ofreciendo temas de interés que aportan al crecimiento de las empresas miembro de la CCIC en contenidos como servicio al cliente, competencias para desarrollo de colaboradores, experiencia del cliente, derecho laboral, entre otros.





#ValorNica: campaña de fortalecimiento integral a pymes
Nicaragua

Emprender en Nicaragua, es mucho más que solo vender productos; es, en muchos casos, mantener la tradición familiar, incorporar a esa cultura de generaciones, nuevas ideas, conocimientos y tecnologías.

BAC Credomatic pone a disposición de emprendedores, las herramientas necesarias para alcanzar su máximo potencial. Mediante la innovación y tecnología para adaptarse a un mundo cada vez más cambiante, se ha desarrollado un trabajo junto a los emprendedores para dar a cada producto #ValorNica.

En un año durante el cual el impacto económico mayor era visible en la pequeña y la mediana empresa, fue necesario redoblar esfuerzos para fortalecer a nuestros clientes en este sector. En este contexto, surge esta campaña con el objetivo de ayudarles a crecer de manera sostenible, reforzar sus modelos de negocio y capacitarlos constantemente para fortalecer sus empresas y sus habilidades de liderazgo. Los ejes centrales de esta son:



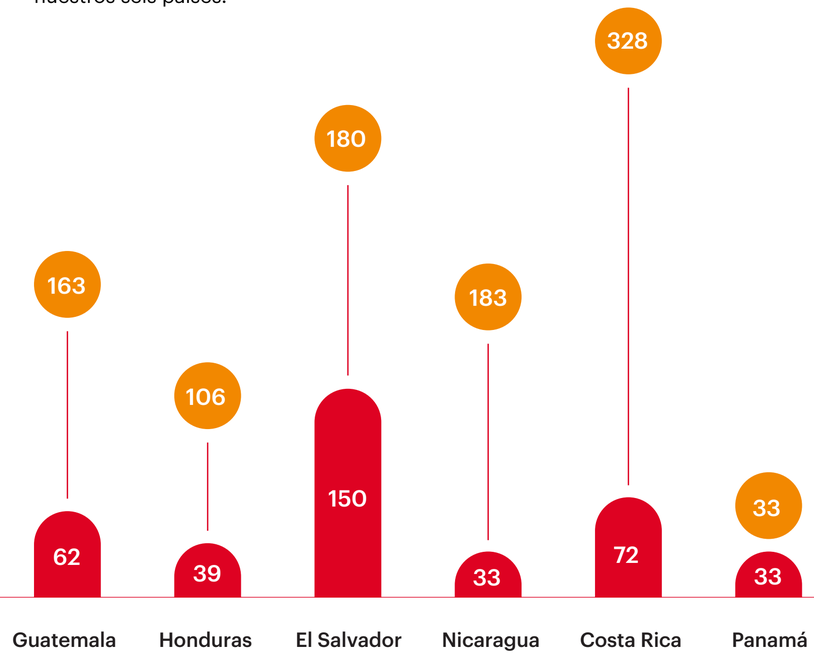
El valor de aprender	Programa de capacitación enfocado en transformación digital y el cambio del mercado en el contexto de la pandemia.
	Compuesto de webinars, mentorías, acceso a grupos de discusión con especialistas en diversos temas, capacitaciones con expertos internacionales.
	Campaña en redes sociales para el público en general, con especialistas internos y externos en marketing digital.
Aliados de valor	Acompañamiento crediticio de acuerdo con la necesidad de cada empresa.
	Créditos enfocados en la reactivación de empresas a las que la crisis provocada por la situación sociopolítica de 2018 había debilitado y que fueron afectadas con más fuerza por la pandemia en 2020.
	Seguimiento cercano a empresas que requerían mantener líneas de trabajo para no perder contratos como proveedores de empresas grandes.
	Capacitaciones de fortalecimiento del modelo de negocio.
Soluciones de valor	El cambio en el comportamiento del mercado hizo necesario reforzar todos los medios de venta, y por ende de pago, digitales.
	Facilitar el acceso a nuestros clientes a estos medios, adaptar productos a las necesidades de algunos sectores, y por supuesto, capacitar, no sólo en su uso, sino también en las nuevas modalidades de venta que este nuevo mercado requiere, fueron la prioridad de este eje de trabajo.
	En 2021, se ofrecerá a las pymes, acompañamiento para el diseño de su propia tienda virtual, así como un programa de capacitación en comercio electrónico.
	El segundo objetivo durante 2021 es la automatización de procesos contables.

Programa de fortalecimiento para empresarias Mujer Acelera

Nuestro programa de fortalecimiento para empresarias Mujer Acelera, es un espacio de formación técnica, asesoría, mentoría en liderazgo y networking, que tiene como objetivo primordial, brindar herramientas que contribuyan a acelerar empresas pymes en nuestra región lideradas por mujeres.

Desde 2016, casi mil empresarias de toda la región han recibido capacitación en gestión financiera, estrategia, operaciones, mercadeo digital, entre otros. Asesoradas por voluntarios BAC Credomatic, han trabajado en planes para mejorar y acelerar sus modelos de negocio.

Durante 2020, Mujer Acelera, en su versión virtual, se realizó en nuestros seis países.



Mujer Acelera: impulso a las pyme lideradas por mujeres

Alianza BID Invest y BAC Credomatic El Salvador

Las mujeres son una fuerza relevante en la economía mundial y, desde luego, en la economía salvadoreña. PROPEMI BAC Credomatic, en el año 2017, diseñó e implementó su programa Mujer Acelera, exclusivo para apoyar el desarrollo de pequeñas y medianas empresas propiedad o lideradas por mujeres.

Este programa, único en el país por su integralidad, ha sido reconocido por la Corporación Interamericana de Inversiones BID Invest, la cual ha puesto a disposición de BAC Credomatic un crédito por US$60 millones de dólares, operación formalizada en agosto 2020, para apoyar con más financiamiento a este importante sector de la economía y de la sociedad en general.

Esta importante alianza, incluye un componente de asistencia técnica para un estudio de mercado con enfoque de género y diseñar una propuesta de valor enfocada en la mujer, con énfasis en la digitalización e innovación de modelos de negocios, ventas y operaciones.

La escuela de negocios para empresarios de PROPEMI BAC Credomatic, reconocida como Centro de Desarrollo Empresarial, diseñará nuevos servicios de capacitación incorporando una variada oferta digital y el desarrollo de temas de formación empresarial acorde con los nuevos retos económicos y sociales.

Total regional	389 2020	993 Acumulado

Mujer Acelera con apoyo de aliados UNITEC y Grupo Terra

Honduras

El fortalecimiento empresarial de las mujeres sigue siendo uno de nuestros principales ejes y por eso rediseñamos el Programa Mujer Acelera y lanzamos la nueva generación de empresarias 2020-2021.

En su modalidad 100% virtual, Mujer Acelera nos permitió llegar a empresarias hondureñas del interior del país y de giros de negocios diversificados como educación, salud y agricultura. Gracias a la alianza lograda con dos grandes instituciones, la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y Grupo Terra, a través de su plataforma de emprendimiento Terra te impulsa, logramos el acercamiento con empresarias de diferentes sectores productivos y zonas del país.

UNITEC como líder en educación superior en Honduras, estuvo a cargo de la etapa de formación virtual de 35 empresarias, por medio de expertos en cada tema que de forma voluntaria facilitaron 24 horas de capacitación en cuatro temas centrales: transformación digital, marketing digital, finanzas y experiencia del cliente. Por medio de sesiones en vivo y entregables, las empresarias recibieron el contenido que fue la preparación para la etapa de mentoría, en la que tienen el acompañamiento de colaboradoras BAC Credomatic con perfiles digitales y expertas en temas que apoyan al desarrollo de los objetivos anuales y planes de acción de las empresarias. Sumado a esta mentoría las empresarias reciben un acompañamiento especializado de bancarización.

Mujeres+
BAC Credomatic Guatemala

Mujeres+ es una propuesta de valor que busca abordar al segmento desde una perspectiva integral y apoyarlas en los momentos importantes de su desarrollo y crecimiento como mujeres profesionales, madres de familia y como mujeres de negocios y emprendedoras.

El objetivo de Mujeres+ es ofrecer soluciones financieras y brindarles el acceso a iniciativas de entrenamiento, educación y conciencia, todo ello en conjunto con aliados estratégicos que fortalecen la iniciativa.

Mujeres+ cuenta con una plataforma digital (https://mujer.baccredomatic.com/es-gt/), que brinda un acceso rápido, eficiente y en cualquier momento, de herramientas como contenido de Educación Financiera para cada segmento, talleres, cápsulas virtuales sobre temas de interés, información sobre carreras y programas de universidades de Guatemala, además de promociones en categorías seleccionadas de interés para el segmento mujer, entre otros.

Como parte de la estrategia a nivel de colaboradoras internamente, Mujeres+ desarrolla una serie de actividades, tales como:

- Programa de formación de mujeres líderes
- Espacios de transferencia de ideas y conocimiento entre colaboradoras
- Reconocimiento público periódicamente
- Espacios de lactancia materna en las oficinas administrativas

Por medio de Mujeres+, BAC Credomatic se compromete con el desarrollo de las capacidades personales y profesionales de las mujeres guatemaltecas, al brindar oportunidades para el crecimiento y fortalecimiento de la economía en el país de forma inclusiva y sostenible.

Segmentos abordados por Mujeres+

Jóvenes profesionales
Mujeres que tienen como prioridad crecer académica y profesionalmente.

Mujer en la familia
Mujeres en busca de estabilidad económica, seguridad y salud para ellas y sus familias.

Mujer en los negocios
Emprendedoras y empresarias, que buscan herramientas para su desarrollo personal y empresarial.



Dimensión Social Personas

Promovemos el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, atendiendo a la vez a las comunidades que servimos mediante el apoyo a ONGs, para propiciar el alcance de niveles satisfactorios en la calidad de vida y bienestar social en los países donde operamos.

Potenciamos los impactos humanos y sociales positivos de nuestro quehacer comercial a través de:

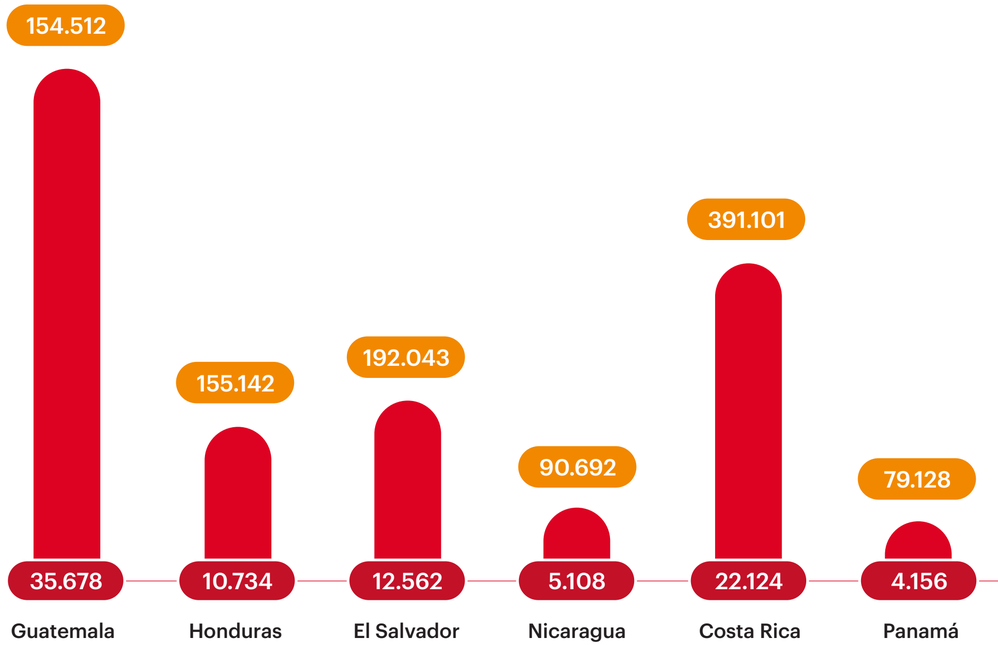
- Acceso a medios de pago, créditos y otros mecanismos de inclusión financiera, que permiten a las personas desarrollar sus proyectos actuales; ahorrar para alcanzar metas futuras; acceder a actividades culturales y recreativas; apoyar la educación de sus miembros; construir su patrimonio familiar; fortalecer sus empresas; generar empleo; acceder a productos como seguros, inversiones y otros.
- Fomento de la salud financiera de niños, jóvenes y adultos, mediante la educación y el desarrollo de hábitos saludables para el manejo de sus finanzas, con miras a una sociedad más informada, consciente y próspera.
- Creación de un ambiente de oportunidades, donde nuestros colaboradores desarrollen y potencien sus talentos, para lograr su éxito personal y profesional, apoyando el crecimiento de la empresa.
- Promoción de actividades de proyección social a través del voluntariado, como un medio de acción solidaria mediante el cual nuestros colaboradores aportan sus conocimientos, experiencia y talentos a las comunidades vecinas a nuestra empresa, en la búsqueda de soluciones para su desarrollo sostenible.

Nuestro programa de educación financiera

Promover hábitos de ahorro, consumo responsable y decisiones de compra informadas, son elementos fundamentales para la salud financiera de las personas y sus familias. En BAC Credomatic, desde 2009 pusimos en marcha varias iniciativas para brindar educación financiera a nuestros públicos de interés.

En 2020, la pandemia derivó en cierre de negocios, desempleo y, por tanto, muchas economías familiares se vieron afectadas. En este contexto, los contenidos de planificación financiera, ahorro, manejo de deudas y otros relacionados con la administración de los recursos familiares, cobraron mucha relevancia y, por medios virtuales, tuvimos oportunidad de llegar a empresas y hogares y compartir con nuestros clientes y sus familias, consejos y buenas prácticas, de la mano de expertos externos y voluntarios profesionales de BAC Credomatic en charlas y talleres.

Personas capacitadas



Total regional

90.362
2020

1.062.618
Acumulado



Asesores financieros
Costa Rica

En BAC Credomatic, buscamos impactar la calidad de vida de nuestros clientes, promoviendo su salud financiera, respondiendo sus expectativas y generando una oferta de valor que les permita alcanzar sus objetivos.

Para esto en el 2020, iniciamos un reto: transformar nuestras fuerzas de ventas hacia un rol de asesoría financiera, centrada en el cliente, entregando valor en cada contacto y promoviendo una adecuada salud financiera. Buscamos establecer un vínculo directo con nuestros clientes para que a través de nuestros servicios y productos bancarios se potencie su calidad de vida.

Aspiramos a que cada cliente reciba asesoría en finanzas personales y encuentre la solución que se adapte a sus necesidades, gestionando sus recursos de una manera más eficaz, acercándole a sus objetivos personales.

En una experiencia de cocreación, 40 colaboradores expertos de diversas áreas de la organización, como talento humano, experiencia al cliente, operaciones, seguros, pensiones, inversiones y créditos; conceptualizaron el proceso de transformación, creación y diseño de la capacitación, definición de los módulos de aprendizaje y la ejecución del proceso.

Los módulos creados fueron:		Habilidad que desarrolla	Impacto al cliente
01 **Introducción al rol financiero**	Formar asesores financieros para potenciar la salud financiera de nuestros clientes	• Flexibilidad • Planificación financiera	✓ Apertura y confianza
02 **Entrenamiento técnico táctico**	Comprender los términos, las condiciones y los aspectos técnicos sobre los productos financieros de BAC Credomatic	• Capacidad de adaptación • Capacidad de aprendizaje	✓ Justo y transparente
03 **Productos y servicios**	Asesorar a nuestros clientes sobre herramientas, productos y servicios que permitan mejorar su calidad financiera	• Invención • Capacidad heurística	✓ Fidelización y vinculación
04 **Relación con el cliente**	Integrar lo aprendido con propuestas financieras reales que BAC Credomatic brindará a sus clientes para mejorar sus condiciones financieras	• Autonomía • Empoderamiento	✓ Me conoce y me entiende

279
Colaboradores

92%
Total aprobado

El proceso dio inicio con 279 colaboradores en la Vicepresidencia de Experiencia al Cliente, de los cuales un 92% aprobó el proceso de transformación. Durante 2021, analizaremos los resultados de esta iniciativa, para establecer objetivos, metas e indicadores que el programa deba a desarrollar.

Emprendimiento para la productividad en el currículo nacional básico
Ministerio de Educación de Guatemala

BAC Credomatic reconoce la importancia de las finanzas para las familias y futuras generaciones. Son esenciales para que la sociedad consuma productos y servicios de manera responsable. Por eso, con la finalidad de educar a las futuras generaciones que estarán moviendo la economía de Guatemala, BAC Credomatic firmó una alianza con el Ministerio de Educación para colaborar con los planes de estudio, poniendo a disposición del sistema educativo nacional, contenidos y metodologías, en materia de finanzas personales y emprendimiento para la productividad, en los niveles de educación media y ciclo de educación básica en Guatemala. Estos contenidos son impartidos en las escuelas públicas del país por sus propios docentes, como parte del currículo oficial de la institución.

Esta alianza es una de las experiencias de mayor éxito, impacto y trascendencia que BAC Credomatic tiene en el ejercicio de Responsabilidad Social, por el beneficio directo que lleva a todos los jóvenes insertos en el sistema educativo formal y su capacidad de ser sostenible.

Guatemala es el tercer país en formalizar una alianza público-privada para la educación financiera. En 2009, se inició en Costa Rica, y en 2016, en Honduras.

Nuestra comunidad

GRI 413.1

Proyecto de desarrollo económico local
Costa Rica

Bajo una modalidad de alianza público-privada, en Costa Rica implementamos un proyecto de desarrollo para la creación de empresas sociales lideradas por asociaciones comunales, las que, a su vez, generan recursos para reinvertir localmente y así aportar a la mejora del índice de progreso social en su comunidad.

El proyecto Comunidades BAC Credomatic - Desarrollo Económico Local, a partir del emprendimiento comunitario, fortalece la figura de la organización comunitaria formal en el país, en coordinación con la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO), el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), FUNDES y gobiernos locales.

Se dota de capacidades técnicas y financieras a la organización comunal para la creación de empresas sociales que buscan resolver problemas comunitarios puntuales y generar ingresos para la inversión en progreso social.



Comunidades seleccionadas en 2019

1. **Barrio La Cruz**
   Liberia
2. **Zeta Trece en la Fortuna**
   San Carlos
3. **Frailes**
   Desamparados

Como criterio de selección, se tomó en cuenta la cercanía con nuestras sucursales, buscando generar una relación con la comunidad y un fácil acceso para líderes comunales al realizar trámites relacionados con el proyecto.

Distribución de inversión

$222.498	$227.499	$449.998
BAC Credomatic	Aliados sector público	Inversión total

Como resultado del proceso de capacitación y empoderamiento de la base comunal, surgen las siguientes empresas:

Plaza Comercial: Eco Zeta Trece

Plaza comercial moderna, que cuenta con cuatro locales comerciales diferenciados, gracias a su ubicación estratégica, diseño, condiciones de seguridad, accesibilidad y parqueo. Espacios comunes que promueven la interacción social y cultural de la población, en un entorno productivo y saludable.

Dinamiza la actividad económica de la comunidad, apoyando al emprendimiento local con acceso a locales comerciales diferenciados en un entorno moderno, accesible y competitivo.

Complejo Fútbol 5: Ídolos

Fomenta la práctica del deporte y el mejoramiento social de la comunidad, mediante alternativas para el desarrollo de la infraestructura deportiva accesible, de calidad, moderna e innovadora. Se ubica en Liberia y Barrio La Cruz.

Es un aporte para solucionar una necesidad identificada por la comunidad, generar un espacio de esparcimiento, y a la vez, generar empleos.

Cafetería-Museo-Tour Operador-Artesanías: Paraíso de Café

Ofrece una aventura única en el arte culinario y en la experiencia del café, mediante un excelente servicio de restaurante, venta de artesanías, museo y tour operador con la mejor atención, diferenciación de productos, creatividad en un ambiente rural moderno y acogedor, dando a conocer el turismo de los distritos del sur del cantón Desamparados, con compromiso comunal y con el medio ambiente.

Aspiramos a trabajar con tres comunidades por año, generando una red de comunidades BAC Credomatic en el largo plazo.

Resultados generales de los proyectos de desarrollo comunitario

	Zeta Trece San Carlos	La Cruz Liberia	Frailes Desamparados
Socios beneficiarios	88	128	+1.500
Puestos de trabajo directo	10	4	5
Puestos de trabajo indirecto	50	10	20
Inversión BAC Credomatic	$74.166	$74.166	$74.166
Inversión sector público	$74.700	$50.000	$102.800
Inversión por proyecto	$148.866	$124.166	$176.966
		Total	$449.998

Gracias a esta iniciativa BAC Credomatic obtuvo el Premio AMCHAM 2020 (Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio de Costa Rica) en la categoría Comunidades.

Programa fortalecimiento de ONGs Yo me uno

Nuestro programa de fortalecimiento para ONGs ofrece un espacio de capacitaciones y *networking* para las organizaciones sin fines de lucro y fundaciones de la región. En 2020, 903 funcionarios de ONGs participaron en charlas y talleres virtuales, con el objetivo de mejorar su gestión, conocer nuevas tendencias, y con esto, generar un mayor impacto en Centroamérica. Nuestro sitio yomeuno.com es una plataforma de comercio electrónico, gratuita y segura que permite a las organizaciones afiliadas, recaudar fondos para sus proyectos y actividades.

En 2020, decenas de ONGs realizaron campañas de recaudación de fondos para atender la situación de emergencia a causa de la pandemia y atender los daños ocasionados por el huracán Eta y la tormenta Iota. En total, se activaron 98 campañas de recaudación de fondos, que permitieron que miles de personas donaran dinero con tarjetas de crédito y débito, desde cualquier parte del mundo, a través de nuestros canales digitales. El monto recaudado en 2020 fue superior a US$1.120.000.

Fuerza ONG

Fuerza ONG tiene un amplio significado para BAC Credomatic, por lo que pusimos en marcha este nuevo programa durante el año 2020. Reconocemos el valor y el impacto que el tercer sector tiene para lograr los retos globales que enfrentamos y por eso vemos a las organizaciones sin fines de lucro como una fuerza que promueve el cambio. También quisimos convocar a este conglomerado de organizaciones y decirles: "¡Fuerza, adelante!", pues en época de crisis económica y frente a un contexto en el que recaudar fondos mediante las vías tradicionales se ha hecho cada vez más difícil. BAC Credomatic promueve el empoderamiento y la mejora de gestión de estas organizaciones. En 2020, reunimos en eventos virtuales a cientos de personas que trabajan día a día en estas fundaciones y ONGs. Compartimos con ellas, no solo charlas, sino también talleres en los que pudieron profundizar en conceptos y, sobre todo, compartir buenas prácticas con colegas de seis países.

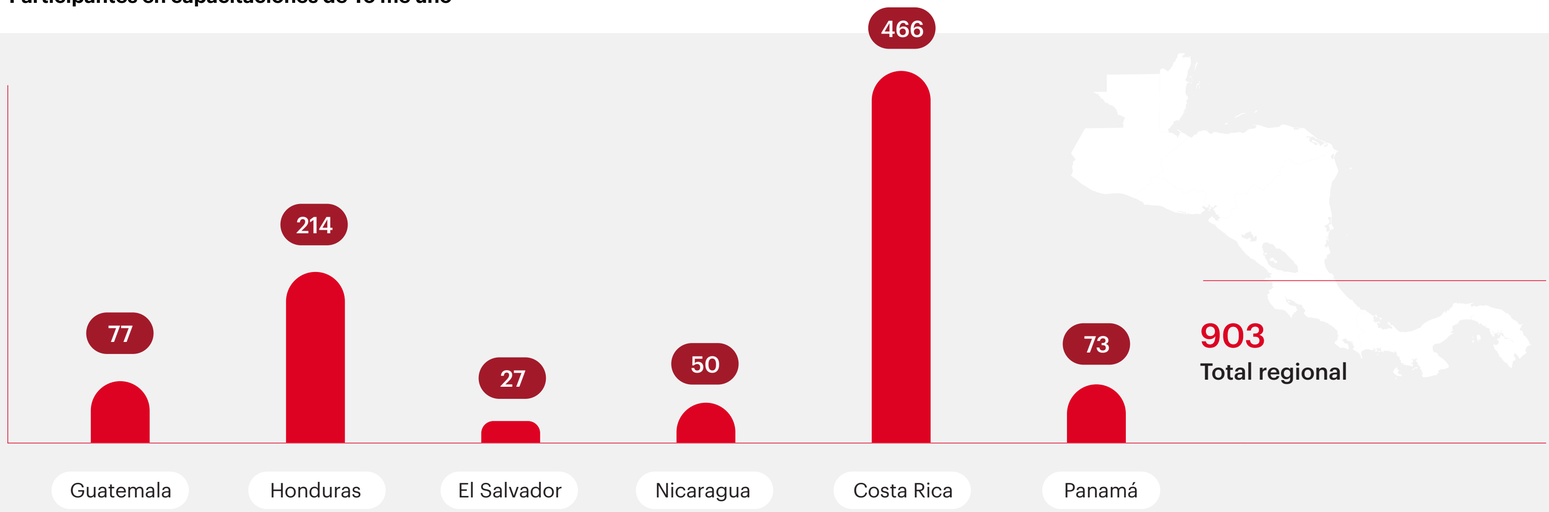
Temas desarrollados en Fuerza ONG

- Comunicación y marketing social
- Gestión de fondos con individuos y empresas
- Gestión de fondos con cooperación internacional y gobierno

ONGs afiliadas a Yo me uno

- 41 Guatemala
- 22 Honduras
- 30 El Salvador
- 4 Nicaragua
- 122 Costa Rica
- 10 Panamá

Participantes en capacitaciones de Yo me uno



903
Total regional

Programa Bienestar Integral Colaboradores BAC Credomatic

GRI 403-6

El Programa Bienestar Integral se compone de una serie de soluciones cuyo objetivo común es brindar atención a nuestros colaboradores en ámbitos como su salud financiera y salud emocional, de manera que estas acciones contribuyan a mejorar su calidad de vida y su bienestar.

Atención de colaboradores en condición de pobreza: Posibilidades BAC Credomatic

Una de las principales líneas de trabajo que impulsamos en 2020, consistió en brindar asesoría técnica, capacitación y acompañamiento a los países de nuestra región, para implementar el programa Posibilidades BAC Credomatic, que tiene como propósito la identificación y atención de los colaboradores y sus familias que se encuentran en condiciones de pobreza y alta vulnerabilidad.

Durante 2020, realizamos talleres de capacitación y cocreación, al tiempo que brindamos asesoría a nuestros equipos de sostenibilidad y de talento humano en Guatemala, Honduras, El Salvador y Panamá. En conjunto con cada equipo local, logramos establecer las bases del programa Posibilidades BAC Credomatic en cada país. Durante 2021, estos países realizarán la encuesta de identificación de pobreza y condiciones de vulnerabilidad. Los resultados de esta encuesta nos permitirán poner en marcha las acciones necesarias para brindar atención a nuestros colaboradores en condición de pobreza en dichos países.

Costa Rica y Honduras desde 2017, han venido desarrollando el Programa de Posibilidades BAC Credomatic, con resultados muy positivos.

Costa Rica y Honduras 2020

212

colaboradores y sus familias

Financiero

78 Asesorías financieras y readecuación de deudas

Emocional

113 Acompañamientos psicológicos

Red de cuido

9 Accedieron a una red de cuido para que los hijos sean atendidos mientras sus padres trabajan

Estudios

5 Centros de estudio para concluir la secundaria gestionados por BAC Credomatic Costa Rica

Vivienda

9 Viviendas nuevas

2 Mejoras en sus viviendas (Subsidio del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda)

32 Soluciones de viviendas en proceso

Ayuda solidaria

34 Familias

Empleabilidad de familiares

26 Familiares en talleres de empleabilidad

Bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias

BAC Credomatic Latam por medio del programa Bienestar Integral atiende a sus colaboradores y familiares, independientemente de si están en condición de pobreza o no, en tres dimensiones:

1 Bienestar financiero

Asesoría financiera por parte de gestores y voluntarios profesionales de salud financiera, que brindan acompañamiento individualizado tanto a personas con altos niveles de endeudamiento, como a las deseen asesoría para mejorar el manejo de sus finanzas, o bien, tomar alguna decisión financiera importante. Esto permite que nuestros colaboradores cuenten con un presupuesto, análisis del flujo de sus recursos, disminución de su DTI (relación entre deudas e ingresos, por sus siglas en inglés), para de esta manera, tomar decisiones para el cambio de sus hábitos de consumo y ahorro.

2 Bienestar emocional

En caso de que nuestros colaboradores y familiares enfrenten situaciones emocionales, se brinda apoyo mediante intervención en crisis, con terapias psicosociales de mediano plazo. Estas situaciones mayormente son derivadas por problemas con alto endeudamiento, duelo por pérdida de algún ser querido, divorcios, condiciones psiquiátricas, entre otras. Cada caso es valorado por el área de Bienestar Integral, y según sea requerido, la atención se brinda por medio de profesionales externos altamente calificados, así como por voluntarios profesionales de la Red de Escucha, conformada por colaboradores voluntarios, profesionales en psicología o con formación como *coaches*.

3 Bienestar familiar

Diseñamos programas de preparación para colaboradores “Futuros padres y madres”, así como charlas para ayudarle a nuestros colaboradores a atender retos de cuido (revelados por la pandemia), de adultos mayores, niños y adolescentes. Incluir a la familia como parte de las soluciones del bienestar emocional y financiero ha sido un acierto. Este programa incluye también asesoría legal externa.

Logros 2020

61
Casos atendidos con asesoría financiera

34
Gestores de salud y voluntarios profesionales

14
Casos en condición de pobreza atendidos

212
Participantes en webinars de temas financieros

115
Personas atendidas en el área emocional

100
Ayudas solidarias con víveres y útiles para ingreso a clases de los hijos, brindadas a colaboradores y sus familias, afectados a causa de la pandemia

138
Colaboradores de BAC Credomatic Latam que tienen un emprendimiento, participaron en talleres y ferias virtuales

77
Personas que participaron en conferencias orientadas a temas familiares

13
Colaboradores asistieron a los talleres sobre “Futuros padres y madres”

578
Participantes en charlas y talleres con contenidos de bienestar emocional

Aplicación de una prueba psicológica a los colaboradores para diseñar la estrategia de intervención del 2021

Compromisos 2021

- Ampliar el alcance del programa, mediante su implementación progresiva en todos los países de la región
- Generar indicadores de bienestar financiero y establecer mediciones uniformes en la región

Voluntariado profesional

En 2020, el voluntariado profesional nos permitió alcanzar resultados muy positivos, pues contamos con la experiencia, conocimientos y las habilidades de nuestros colaboradores voluntarios, quienes se pusieron al servicio de algunas iniciativas de sostenibilidad, como la asesoría a empresas pymes, organizaciones sin fines de lucro y el programa de salud financiera y emocional, las cuales fueron implementadas en BAC Latam y BAC Credomatic Costa Rica y Honduras.

Las actividades de voluntariado corporativo realizadas durante más de 15 años, tales como acciones de reforestación, recolección de residuos, eventos de educación financiera en centros educativos, entre otras, fueron suspendidas debido a las restricciones de movilidad y presencialidad originadas por la crisis sanitaria.

Logros 2020

1.443
Voluntarios

6.833
Horas

$12.000
Aporte cuantificado en horas profesionales

*BAC Credomatic Latam

Dimensión Ambiental Planeta

Entendemos que la naturaleza y el medio ambiente no son una fuente inagotable de recursos, por lo que son necesarios su protección y uso racional. Por eso, hemos asumido el compromiso de contribuir con la solución de los problemas derivados del deterioro ambiental, que están ligados a la sostenibilidad de nuestra región y de nuestra empresa.

Procuramos mitigar los efectos de las prácticas que atentan contra la sostenibilidad del medio ambiente en esta parte del mundo, con tres líneas de acción complementarias:

- Gestionamos la huella ambiental producto de nuestras operaciones comerciales.
- Prevenimos las consecuencias ambientales y sociales que podrían derivarse de los créditos de inversión que financiamos a nuestros clientes.
- Aprovechamos nuestra plataforma digital para promover buenas prácticas ambientales entre nuestras partes interesadas.

Sistema de gestión ambiental

Como parte de las medidas para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones desde el 2010, en Panamá y en Costa Rica hemos certificado 30 edificios bajo la norma de gestión ambiental ISO 14001.

En Costa Rica desde 2013 recibimos la Marca País Carbono Neutral, otorgada por el Gobierno de la República, y en 2018, logramos la Categoría Plus por las acciones complementarias realizadas.

En 2020, alcanzamos la certificación INTE/ISO 50001 Sistemas de Gestión de la Energía, en los dos emplazamientos más grandes de Costa Rica.

Carbono Responsable Guatemala

Green Development reconoce a BAC Credomatic Guatemala como Carbono Responsable al reafirmar su compromiso como una empresa comprometida con acciones para la lucha contra el cambio climático, realizando una medición para identificar el impacto de gases de efecto invernadero o nuestra huella de carbono como empresa.

El estudio fue efectuado según la Norma ISO/DIN 14064, bajo los lineamientos del protocolo de gases de efecto invernadero, según el alcance operacional y las emisiones primarias, secundarias y terciarias.

Hemos realizado inversiones en proyectos de remodelación en los dos edificios centrales de la organización, COE y Torre BAC Credomatic. Con el objetivo de crear espacios agradables de trabajo, identificamos también oportunidades para reducir la huella de carbono, mediante la implementación de mejoras en sistemas de iluminación más eficiente, cambios de sistema en aires acondicionados, sistemas de purificación de agua ecológicos, cambio de elevadores, entre otras. Logramos reducir nuestra huella de carbono en más del 5% en Torre BAC Credomatic y 37% en el COE. Con mejoras en la infraestructura y mejores tecnologías, buscamos ser más responsables con nuestro medio ambiente.

Nuestras partes interesadas

GRI 102.40 GRI 102. 42 GRI 102.43 GRI 102.44

Entendemos como partes interesadas a aquellos individuos, grupos sociales y organizaciones, que pueden verse afectados de manera significativa por las actividades, productos y servicios de nuestra empresa, y cuyas acciones pueden afectar nuestra capacidad de seguir desarrollando con éxito las estrategias definidas y alcanzar nuestros objetivos.

En un proceso permanente de revisión y ajuste, que iniciamos desde 2009, hemos venido puliendo y perfilando cada vez más el listado original, hasta llegar al que definimos en 2017, y que se compone de las siguientes categorías: accionistas, clientes, clientes potenciales, competidores, ciudadanía, generadores de opinión, gobierno, reguladores, proveedores, socios estratégicos, y público interno.

Para nuestra organización es muy importante estar en constante comunicación y escucha con cada uno de estos públicos, pues uno de nuestros compromisos más importantes es lograr que los intereses del negocio coincidan con sus expectativas, y logren sintonizarse.

El ejercicio anterior fue la base para el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social (SGRS), que facilita la gestión de cada impacto en particular, según su grado de significancia, definida a partir de la urgencia o prioridad que cada impacto tiene para nuestra empresa y para nuestras partes interesadas. Durante el 2016, tuvimos una nueva sesión de diálogo con nuestras partes interesadas, de tal forma que pudimos identificar nuevos impactos o evaluarlos de otra manera.

En 2021, en concordancia con lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Sostenibilidad, realizaremos la actualización del mapeo de nuestras partes interesadas, así con los ejercicios de diálogo y consulta para escuchar las expectativas de nuestras partes interesadas.

Una descripción detallada del proceso completo de identificación de nuestras partes interesadas y la metodología utilizada para identificarlos está disponible en:

https://www.baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa/sostenibilidad/nuestros-grupos-de-interes



Valor económico

GRI 201.1

El estado de resultados de valor generado, valor distribuido y valor retenido muestra en cifras la riqueza económica que hemos generado en BAC Credomatic durante los últimos dos años, y a la vez, la manera en que distribuimos esa riqueza entre nuestros principales grupos de interés.

Millones de US$	2019	2020
Valor Económico Generado (VEG)	**2.165**	**2.100**
Margen de intermediación	1.294	1.255
Comisiones y otros ingresos	871	845
Valor Económico Distribuido	**2.013**	**2.192**
Proveedores	487	448
Empleados	554	526
Sociedad	683	598
Accionistas	290	620
Valor Económico Retenido	**151**	**(91)**
Provisiones y Amortizaciones, DyA	112	118
Reservas	40	(210)

DyA: Depreciación y Amortización

La distribución del valor económico muestra claramente como la mayoría de la riqueza que producimos anualmente quedó repartida entre nuestros principales grupos de interés. En 2020, se repartió de la siguiente manera:

25% en pago de salarios y beneficios a nuestros colaboradores: US$526 millones

21% en pago por compra de bienes y servicios a nuestros proveedores: US$448 millones

28% en pago de impuestos a gobiernos, intereses pagados a quienes ahorran con nosotros e inversión social directa: US$598millones

30% fue distribuido a nuestros accionistas: US$620 millones

Durante 2020, BAC Credomatic repartió a sus accionistas un total de US$620MM, como parte de un ejercicio de rebalanceo de su estructura patrimonial. Adicionalmente, el capital regulatorio fue incrementado por la emisión de un instrumento híbrido de capital de US$520MM, en cumplimiento con las normativas de la Superintendencia de Bancos de Panamá, la Superintendencia Financiera de Colombia y las mejores prácticas bajo los estándares de los acuerdos de Basilea III. Así mismo, durante 2020, se sostuvo un incremento en el gasto de reservas producto de los efectos del COVID-19 en la región. Esto dio como resultado una reducción en el valor económico retenido.

Alineación a los ODS[6]

Nuestra actual estrategia de sostenibilidad se concreta en tres dimensiones de trabajo, alineadas al enfoque de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con la Agenda 2030, de aplicación universal para el desarrollo sostenible. Esta consiste en la identificación de oportunidades para maximizar nuestro aporte a los ODS, mediante una metodología inspirada en el Protocolo SGD Compass.

A través de cada dimensión buscamos activamente impactar los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que aporta BAC Credomatic con su estrategia de sostenibilidad



[6] ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenibles

Alineación de programas de sostenibilidad con prioridades estratégicas de la empresa

Y aportamos a las prioridades estratégicas de BAC Credomatic, denominadas las 5C, de la siguiente forma:

	Línea de trabajo	Programa	Prioridades estratégicas en BAC Credomatic: Crecimiento con innovación	Control operativo	Control de riesgo	Canales digitales	Cliente y sostenibilidad
Prosperidad	Fortalecimiento empresarial	Pyme	✓			✓	✓
		Mujeres Acelera	✓				✓
Planeta	Gestión ambiental	Gestión ambiental interna			✓	✓	✓
		Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)			✓	✓	✓
Personas	Educación y salud financiera	Educación financiera			✓	✓	✓
		Alianzas con ministerios de educación pública			✓		✓
		Ahorrando para tu futuro			✓	✓	✓
	Desarrollo de colaboradores	Voluntariado	✓	✓			✓
		Pobreza cero		✓			✓
	Comunidad	Yo me uno	✓	✓		✓	✓

Nuestros logros 2020 y compromisos para el 2021

3 / 7
Soluciones para reducir la pobreza multidimensional de nuestros colaboradores.

4 / 4
Alianzas suscritas con rectores gubernamentales para la educación.

997 / 1.000
Acompañamiento y capacitación a mujeres empresarias.

115.000 / 100.000
Fortalecimiento por medio de capacitación para micro, pequeñas y medianas empresas.

2 / 6
Implementación de Sistemas de Gestión Ambiental.

1.120.000 / 1.500.00
Personas capacitadas en educación financiera.

222 / 300
ONGs participantes en el programa Yo Me Uno.

- Logros 2020
- Metas para el 2021

Índice GRI[7]

[7] Global Reporting Initiative es una institución independiente, que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social.

1 Perfil de la Organización

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
102-1	Nombre de la organización	Acerca de este informe	**3**
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	La organización ofrece diversos productos y servicios a través de la Región Centroamericana mediante su marca BAC Credomatic, una descripción de las principales actividades, productos y servicios se detalla en la sección de Crecimiento con innovación y Canales Digitales	**20, 54**
102-3	Ubicación de la sede	Centro Corporativo Plaza Roble, Edificio Terrazas B, Guachipelín Escazú, San José, Costa Rica	-
102-4	Ubicación de las operaciones	Acerca de este informe	**3**
102-5	Propiedad y forma jurídica	Acerca de este informe	**3**
102-6	Mercados servidos	BAC Credomatic en Cifras 2020	**7**
102-7	Tamaño de la organización	BAC Credomatic en Cifras 2020	**7**
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Talento Humano	**63**
102-9	Cadena de suministro	Como parte de la cadena de suministros de la organización al cierre del 2020 se realizaron pagos a proveedores por un total de $US 563 millones de dólares, de los cuales las categorías más representativas corresponden: un 40% a Compra de Servicios, un 16% en Software, 12% relacionados con Planta física, Mobiliario y Equipo, 10% a Hardware, 9% Mercadeo y Publicidad, y el 11% restante corresponde a suministros, viajes y otros. Por su parte, de los bienes y servicios adquiridos por la organización durante el año 2020, el 90% del total corresponden a pagos realizados a proveedores locales.	-
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Control Operativo	**30**
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gestión integral de Riesgos	**42**
102-12	Iniciativas externas	Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde. **Regional (todos los países):** -Financial Alliance for Women **El Salvador:** -Protocolo de Sostenibilidad de ABANSA **Nicaragua:** -Principios del Pacto Global, Red Nacional de Pacto Global **Costa Rica:** -ONU Mujeres. -ONU Pacto Global.	-
102-13	Afiliación a asociaciones	Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional: **Guatemala:** • Cámara Americana de Comercio-Guatemala AMCHAM • Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial, CENTRARSE • Cámara de Comercio de Guatemala, CCG • Asociación Bancaria de Guatemala, ABG • Cámara de Industria Guatemala, CIG • Guatemala Green Building Council, GGBC **Honduras:** • Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial, FUNDAHRSE • Comisión Nacional de Banca y Seguros, CNBS • Consejo Nacional de la Empresa Privada, COHEP • Cámara de Comercio Hondureño- Americana, AMCHAM • Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, AHIBA • Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, CCIC • Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa, CCIT • Programa Empresarial de Inclusión Laboral para personas con discapacidad, INCLUIRSE	-

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios u omisiones	Página
1. Perfil de la Organización			
102-1	Nombre de la organización	Acerca de este informe	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		
102-3	Ubicación de la sede		
102-4	Ubicación de las operaciones	Acerca de este informe	
102-5	Propiedad y forma jurídica	Acerca de este informe	
102-6	Mercados servidos	BAC Credomatic en Cifras 2020	
102-7	Tamaño de la organización	BAC Credomatic en Cifras 2020	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		
102-9	Cadena de suministro		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Control Operativo	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gestion integral de Riesgos	
102-12	Iniciativas externas		
102-13	Afiliación a asociaciones		
2. Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios u omisiones	Página
3. Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Transparencia y ética	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Transparencia y ética	
4. Gobernanza			
102-18	Estructura de Gobernanza	Gobierno Corporativo	
102-19	Delegación de autoridad	Foro de sostenibilidad	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Foro de sostenibilidad	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Foro de sostenibilidad	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Junta Directiva y Gobierno Corporativo	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Junta Directiva y Gobierno Corporativo	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	
102-25	Conflictos de intereses	Gobierno Corporativo	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos , valores y estrategia	Gobierno Corporativo	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Foro de sostenibilidad	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	

4 Gobernanza

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Foro de sostenibilidad	70
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Foro de sostenibilidad	70
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Junta Directiva y Gobierno Corporativo	5, 38
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Junta Directiva y Gobierno Corporativo	5, 38
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	38
102-25	Conflictos de intereses	Gobierno Corporativo	38
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos , valores y estrategia	Gobierno Corporativo	38
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Foro de sostenibilidad	70
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo	38
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Foro de sostenibilidad	70
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión integral de Riesgos	42
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Foro de sostenibilidad	70
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Foro de sostenibilidad	70
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Foro de sostenibilidad	70

5 Participación de los grupos de interés

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
102-40	Lista de grupos de interés	Partes interesadas	85
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Los empleados de la organización no están representados por sindicatos u otras unidades de negociación colectiva. La fuerza laboral bancaria generalmente se considera como una que goza de beneficios competitivos y compensación en relación con otros sectores.	-
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Partes interesadas	85
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Partes interesadas	85
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Partes interesadas	85

6 Prácticas para la elaboración de informes

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Anexo: Organización Tabla 102.45a	111
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Anexo: Aplicación de Principios Tabla 102.46a-102.46b.	112
102-47	Lista de temas materiales	Nuestros temas Materiales	67
102-48	Re expresión de la información	Control Operativo	31
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe	3
102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe	3
102-51	Fecha del último informe	Acerca de este informe	3
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este informe	3
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este informe	3
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de este informe	3
102-55	Índice de contenidos GRI	Índice GRI	88

7 Desempeño Económico

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
201	**Desempeño Económico**		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Valor Económico	**86**
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión integral de Riesgos	**42**
202	**Presencia en el Mercado**		
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Estructura de gestión	**6**
205	**Anticorrupción**		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Transparencia y ética	**42**

8 Desempeño ambiental

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
301	**Materiales**		
301-1	Materiales Utilizados por peso o Volumen Insumos reciclados	**El peso o el volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe, por:** **I. materiales no renovables utilizados:** El giro de negocio de la organización ofrece servicios digitales principalmente desligados de procesos de manufactura, por esta razón no interviene la utilización de materiales no renovables en la producción, con la excepción del embalaje y despacho de tarjetas de crédito y débito, este, por su mínima participación en la operación no cuenta con datos representativos. **II. materiales renovables utilizados:** La producción de tarjetas débito y crédito utilizan materiales reciclables, no obstante, por la baja participación en la operación, no se encuentra documentado el volumen de materiales. La organización cuenta con datos asociados al envío de materiales para reciclaje, sin embargo, estos no son reincorporados en los procesos de producción de tarjetas	-
301-2	Insumos reciclados	La organización cuenta con datos asociados al envío de materiales para reciclaje, sin embargo, estos no son reincorporados en los procesos de producción de tarjetas	-
302	**Energía**		
302-1	Consumo energético dentro de la Organización	**a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.** Ver Anexo, Energía, Tabla 302-1a b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. **No se cuentan con datos documentados del consumo específico desde fuentes renovables, se están desarrollando proyectos asociados a la instalación de charge points en edificios con paneles solares.** **c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del:** **I. consumo de electricidad.** Ver Anexo, Energía, Tabla 302-1c **II. consumo de calefacción:** Por su ubicación geográfica las plantas físicas en toda la región no requieren de equipos de calefacción. **III. consumo de refrigeración:** El consumo energético relacionado al uso de sistema de refrigeración se encuentra incorporado en el consumo total por país. **IV. consumo de vapor:** BAC Credomatic, no lleva actividades dentro de su operación que requieran del uso de sistemas a vapor.	**113**

8 Desempeño ambiental

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
302-1	Consumo energético dentro de la Organización	**d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de:** **i. la electricidad vendida** **ii. la calefacción vendida** **iii. la refrigeración vendida** **iv. el vapor vendido** No aplica la venta de unidades energéticas derivadas de la operación e BAC Credomatic. **e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.** Ver Anexo, Energía, Tabla 302-1e **f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados.** Información obtenida del consumo energético en la facturación suministrada por los diferentes proveedores del servicio en cada país. **g. La fuente de los factores de conversión utilizados.**	113
303	**Agua y Afluentes**		
303-5	Consumo de agua	**a. Consumo total de agua (en mega litros) de todas las zonas.** Ver Anexo, Agua y Afluentes, Tabla 303-5a **b. Consumo total de agua (en mega litros) de todas las zonas con estrés hídrico.** Solamente en Costa Rica se registra medición del consumo en zonas con estrés hídrico de acuerdo al Water Risk Atlas del Instituto de Recursos Mundiales (World Resources Institute) Ver Anexo, Agua y Afluentes, Tabla 303-5b **c. Cambio en el almacenamiento de agua (en mega litros), siempre que se haya identificado que el almacenamiento de agua genera un impacto significativo en relación con la misma.** BAC Credomatic no requiere procesos de almacenaje de agua, este recurso se obtiene directamente de la red de abastecimiento de agua potable. **d. Cualquier información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos (como estándares, metodologías y supuestos utilizados), así como si la información se calcula, se estima, se obtiene a partir de un modelo o procede de mediciones directas, y el método empleado para ello, tal como el uso de factores específicos para el sector.**	114

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
		La Información del consumo del recurso hídrico se obtiene de la facturación suministrada por los diferentes proveedores del servicio en cada país en metros cúbicos.	
305	**Emisiones**		
305-1	Emisiones directas de GEI ALCANCE 1	**a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.** Ver Anexo, Emisiones, Tabla 305-1a **b. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos**. Ver Anexo, Emisiones, Tabla 305-1b **c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.** BAC Credomatic no mantiene fuentes de emisiones biogénicas en ningún país donde opera. **d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:** **i. la justificación de la selección;** **Guatemala:** 2019 fue el primer año de cuantificación. **Honduras, El Salvador y Nicaragua** no han realizado aún la medición. **Costa Rica:** El año base consiste en un periodo histórico para comparar emisiones o remociones de GEI en un tiempo determinado. Por lo tanto, a causa de las condiciones atípica generadas por la pandemia COVID-19, la organización ha establecido el año 2020 como año base, debido a que representa un comportamiento relevante para las operaciones actuales y para el cual existe información confiable y completa. **Panamá:** Año 2020. **ii. las emisiones en el año base;** Ver Anexo, Tabla Emisiones 305-1a **iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.** **Guatemala:** No procede debido a que es el primer año de medición, tomando en cuenta que todos los datos se tomo como año base 2019, durante el 2021 se van a recopilar los datos del 2020.	115

8 Desempeño ambiental

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
305-1	Emisiones directas de GEI ALCANCE 1	**Costa Rica:** Anteriormente se tenía definido el periodo 2017 como año base. No obstante, a causa del contexto generado por la pandemia COVID-19, la organización decidió establecer el año 2020 como actual año base. **e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.** **Costa Rica:** Se utilizan los factores de emisión y potenciales de calentamiento global publicados por el Instituto Meteorológico Nacional en su Décima Edición, así como en los reportes de IPCC: Capítulo 6, volumen 5, del Refinamiento 2019 y el Segundo Reporte de Greenhouse Gas Protocol. **Guatemala:** IPCC, 2006, IPCC (2007) Fourth Assessment Report WGI. The Physical Science Basis. Los GWP son a un horizonte de 100 años, Calculado por Green Development de acuerdo a registro de consumos y Desarrollo propio con datos de http://calculator.environmentalpaper.org proporcionado por MEM **Panamá:** La fuente de factores de emisión que utilizamos es la Guía de Factores de emisión de gases de efecto invernadero, décima edición, 2020, creada por Instituto Meteorológico Nacional de Costa Rica **f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.** **Costa Rica:** BAC Credomatic consolida sus emisiones y reducciones con un enfoque de control operacional, debido a que contabiliza el 100% de sus emisiones de gases efecto invernadero atribuibles a las operaciones. **Guatemala:** En la determinación del alcance operacional del inventario de emisiones, es necesario separar las mismas en categorías: Emisiones Directas o Alcance Primario, Emisiones Indirectas por energía o Alcance Secundario, y Otras Emisiones Indirectas o Alcance Terciario; tal y como lo indica el GHG Protocolo. Es un control operacional porque la organización ejerce el control sobre las actividades y tiene la capacidad de implementar políticas dentro la operación.	115

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
		Panamá: La consolidación y compensación de emisiones se realiza con siembras. **g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.** **Costa Rica:** Para el cálculo del inventario de GEI, se emplean los siguientes estándares: *INTE ISO 14064-1:2006 Gases de efecto invernadero — Parte 1: especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. *INTE ISO 14064-2:2006 Gases de efecto invernadero — Parte 2: especificación con orientación, a nivel de proyecto, para la cuantificación, el seguimiento y el informe de la reducción de emisiones o el aumento en las remociones de gases de efecto invernadero. *INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad. **Guatemala:** La cuantificación de Huella de Carbono e Inventario de GEI se llevó a cabo según los parámetros requeridos por la norma de calidad de la Organización Internacional de Normalización –ISO- 14064:2006 Parte 1, Guías y Especificaciones a Nivel Organizacional, para la Cuantificación y Reporte de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. La información utilizada para el cálculo de emisiones, no se llevaron a cabo mediciones in situ o análisis complementarios, el cálculo se basó en los consumos históricos, para lo cual se contó con información detallada de los despachos o consumos de contadores, registros, recibos, archivos de bodega y mantenimiento. Para estimar las emisiones, se tomaron de referencia factores de emisión establecidos por el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC), de la Asociación de Energía de los Estados Unidos de América (USA), de la Agencia de Protección al Ambiente de USA (EPA). **Panamá:** La herramienta de cálculo utilizado es un formulario interno de gestión de datos carbono neutro.	

8 Desempeño ambiental

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
305-3	Otras Emisiones indirectas de GEI ALCANCE 3	**a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.** **Costa Rica:** BAC Credomatic no contabiliza dentro de su inventario de GEI "otras emisiones indirectas", las correspondientes al alcance 3, debido a que la INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 establecen este reporte como opcional por la complejidad para obtener la información y porque posee un mayor grado de incertidumbre en relación con el alcance 1 y 2. Ver Anexo, Tabla 305-3a **b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.** BAC Credomatic no contabiliza dentro de su inventario de GEI "otras emisiones indirectas", las correspondientes al alcance 3, debido a que la INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 establecen este reporte como opcional por la complejidad para obtener la información y porque posee un mayor grado de incertidumbre en relación con el alcance 1 y 2 **c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.** BAC Credomatic no contabiliza dentro de su inventario de GEI "otras emisiones indirectas", las correspondientes al alcance 3, debido a que la INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 establecen este reporte como opcional por la complejidad para obtener la información y porque posee un mayor grado de incertidumbre en relación con el alcance 1 y 2 **d. Las categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo.** BAC Credomatic no contabiliza dentro de su inventario de GEI "otras emisiones indirectas", las correspondientes al alcance 3, debido a que la INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 establecen este reporte como opcional por la complejidad para obtener la información y porque posee un mayor grado de incertidumbre en relación con el alcance 1 y 2	116
305-3	Otras Emisiones indirectas de GEI ALCANCE 3	**e. El año base para el cálculo, si procede, e incluir:** **i. la justificación de la selección;** **Costa Rica:** BAC Credomatic no contabiliza dentro de su inventario de GEI "otras emisiones indirectas", las correspondientes al alcance 3, debido a que la INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 establecen este reporte como opcional por la complejidad para obtener la información y porque posee un mayor grado de incertidumbre en relación con el alcance 1 y 2 **Guatemala:** El año base fue el 2019, fue el primer año de cuantificación porque es el año más próximo para recopilar la información. **ii. las emisiones en el año base;** **Guatemala:** Las emisiones del año base son 1 149,06 tn CO2 **iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.** **Guatemala:** No procede debido a que es el primer año de medición, tomando en cuenta que todos los datos se tomaron en año base 2019, durante el 2021 se van a recopilar los datos del 2020 BAC Credomatic no contabiliza dentro de su inventario de GEI "otras emisiones indirectas", las correspondientes al alcance 3, debido a que la INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 establecen este reporte como opcional por la complejidad para obtener la información y porque posee un mayor grado de incertidumbre en relación con el alcance 1 y 2 **f. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.** BAC Credomatic no contabiliza dentro de su inventario de GEI "otras emisiones indirectas", las correspondientes al alcance 3, debido a que la INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 establecen este reporte como opcional por la complejidad para obtener la información y porque posee un mayor grado de incertidumbre en relación con el alcance 1 y 2	116

8 Desempeño ambiental

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
305-3	Otras Emisiones indirectas de GEI ALCANCE 3	**Guatemala:** Panel Intergubernamental de Cambio Climático IPCC, 2006, IPCC (2007) Fourth Assessment Report WGI. The Physical Science Basis. Los GWP son a un horizonte de 100 años, Calculado por Green Development de acuerdo a registro de consumos y Desarrollo propio con datos de http://calculator.environmentalpaper.org proporcionado por el Ministerio de Energía y Minas, MEM. **g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.** **Costa Rica:** BAC Credomatic no contabiliza dentro de su inventario de GEI "otras emisiones indirectas", las correspondientes al alcance 3, debido a que la INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad y el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 establecen este reporte como opcional por la complejidad para obtener la información y porque posee un mayor grado de incertidumbre en relación con el alcance 1 y 2 **Guatemala:** La cuantificación de Huella de Carbono e Inventario de GEI se llevó a cabo según los parámetros requeridos por la norma de calidad de la Organización Internacional de Normalización –ISO- 14064:2006 Parte 1, Guías y Especificaciones a Nivel Organizacional, para la Cuantificación y Reporte de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. La información utilizada para el cálculo de emisiones, no se llevaron a cabo mediciones in situ o análisis complementarios, el cálculo se basó en los consumos históricos, para lo cual se contó con información detallada de los despachos o consumos de contadores, registros, recibos, archivos de bodega y mantenimiento. Para estimar las emisiones, se tomaron de referencia factores de emisión establecidos por el Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC), de la Asociación de Energía de los Estados Unidos de América (USA), de la Agencia de Protección al Ambiente de USA (EPA).	116
305-5	Reducción en las emisiones de GEI	**a. La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO2 Equivalente.** Ver Anexo, Emisiones, Tabla 305-5a **b. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.** Ver Anexo, Emisiones, Tabla 305-5b **c. El año base o la línea base, incluida la justificación de la selección.** La línea base de este proyecto corresponde a los consumos de energía específicos del equipo Chiller en Calle Blancos, comprendidos en el periodo de abril a julio 2020, esta selección se dio debido a que en el año 2020 BAC Credomatic adquirió la certificación de Eficiencia Energética INTE/ISO 50001, y el proyecto fue ejecutado tomando la línea base de uno de los usos significativos de la energía identificados en Calle Blancos, esos consumos base fueron planteados como parte del proceso de certificación y son la referencia para demostrar la reducción de emisiones de CO2e obtenida de septiembre a diciembre 2020. Para el proyecto relacionado con el cambio de aire acondicionado, se toma como línea base el consumo del año anterior; es decir, el año 2019 No se tienen datos de los demás países **d. Los alcances en los que se produjeron reducciones: directas (alcance 1), indirectas al generar energía (alcance 2) u otras indirectas (alcance 3).** **Costa Rica:** Se obtuvo una reducción de toneladas de CO2e en las emisiones indirectas de alcance 2 (consumo de energía). No se tienen datos de los demás países **e. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.** **Costa Rica:** Para el cálculo de las reducciones de GEI por proyectos, se emplean los siguientes estándares: *INTE ISO 14064-2:2006 Gases de efecto invernadero — Parte 2: especificación con orientación, a nivel de proyecto, para la cuantificación, el seguimiento y el informe de la reducción de emisiones o el aumento en las remociones de gases de efecto invernadero. *INTE B5:2016 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad. **Guatemala:** Guatemala Reporta una reducción pero no los estándares en los que basan la medición.	116

8 Desempeño ambiental

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
306	**Residuos**		
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	**a. El peso total de los residuos peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:** **i. Reutilización** **ii. Reciclaje** **iii. Compostaje** **iv. Recuperación, incluida la recuperación energética** **v. Incineración (quema de masa)** **vi. Inyección en pozos profundos** **vii. Vertedero** **viii. Almacenamiento en el sitio** **ix. Otros (que debe especificar la organización)** La operación de BAC Credomatic no incorpora dentro de sus procesos el manejo se sustancias o residuos peligrosos, no obstante el uso de los envases contenedores de polvo para impresora, son considerados como residuo peligroso y en Costa Rica, se gestiona su desecho a través del proveedor que los distribuye, el país mantiene un control sobre el peso que ha sido procesado históricamente, lo anterior ha permitido procesar 0,49 toneladas de envases. **b. El peso total de los residuos no peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos de eliminación cuando proceda:** **i. Reutilización** BAC Credomatic no incorpora dentro de sus procesos insumos reutilizados, por la naturaleza de la operación los productos y servicios son en mayor proporción digitales e intangibles, esto reduce la utilización de materiales de manufactura. **ii. Reciclaje.** Ver Anexo, Residuos, Tabla 306-2b ii **iii. Compostaje** BAC Credomatic no desecha residuos a través de mecanismos de compostaje, dada la naturaleza de su operación, su planta física no cuenta con las características necesarias para la eliminación a través de este mecanismo **iv. Recuperación, incluida la recuperación energética** En BAC Credomatic no se emplean estas modalidades para la eliminación de residuos. **v. Incineración (quema de masa)** En BAC Credomatic no se emplean estas modalidades para la eliminación de residuos.	**117**
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	**vi. Inyección en pozos profundos** En BAC Credomatic no se emplean estas modalidades para la eliminación de residuos. **vii. Vertedero** Ver Anexo, Residuos, Tabla 306-2b vii **viii. Almacenamiento en el sitio** En BAC Credomatic no se emplean estas modalidades para la eliminación de residuos. **ix. Otros (que debe especificar la organización)** **c. Cómo se ha decidido el método de eliminación de los residuos:** **i. Eliminación directa por parte de la organización o confirmación directa de cualquier otro modo** En BAC Credomatic, la eliminación de los residuos reciclables son gestionados a través de proveedores encargados de la disposición adecuada de los mismos en centros de acopio autorizados, en cuanto a los residuos ordinarios la organización utiliza los servicios sanitarios locales para la eliminación e los mismos a vertederos definidos en cada país. **ii. Información proporcionada por el contratista de eliminación de residuos** Costa Rica: BAC Credomatic se asegura de la gestión integral de residuos en cumplimiento de la legislación vigente, por medio de gestores autorizados por el Ministerio de Salud. Guatemala: Toda información es proporcionada por el contratista que es el encargado de recolectar, manejo correcto de residuos y desecho responsable de lo que no se puede reciclar. Honduras: Los residuos son depositados en los vertederos municipales autorizados en cada ciudad. No hay información de los demás países **Valores predeterminados por la organización del contratista de eliminación de residuos** **Las unidades de medición para el control de desechos están definidas en kilogramos y toneladas.**	**117**

8 Desempeño ambiental

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
307	**Gestión Ambiental**		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	**a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar:** **i. el valor monetario total de las multas significativas;** **ii. el número total de sanciones no monetarias;** **iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.** **b.Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.** En BAC Credomatic no se registran sanciones ni multas por incumplimiento de leyes o normativas en materia de medios ambiente	-
308	**Evaluación ambiental de proveedores**		
308-1	Nuevos Proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	**a. El porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales.** La Organización no realiza procesos de evaluación periódica a proveedores con base en criterios ambientales, únicamente son tomados en cuenta en la selección inicial y se documenta la responsabilidad de cumplimiento legal relacionada en los contratos.	-
308-2	Impactos Ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	**a. El número de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales.** La organización no realiza la evaluación de proveedores en relación con los impactos ambientales. Se incorporará este aspecto para futuros planes de trabajo de la Gerencia de Sostenibilidad en conjunto con el área de Compras Estratégicas. **b. El número de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos potenciales y reales.** La organización no realiza la evaluación de proveedores en relación con los impactos ambientales. Se incorporará este aspecto para futuros planes de trabajo de la Gerencia de Sostenibilidad en conjunto con el área de Compras Estratégicas.	-
308-2	Impactos Ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	**c. Los impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– identificados en la cadena de suministro.** **A nivel de la cadena de suministro se han identificado los siguientes impactos ambientales significativos:** ***Generación de gases de efecto invernadero / Calentamiento global** ***Generación de aguas residuales** ***Agotamiento de los mantos acuíferos** ***Disminución de los recursos naturales** ***Contaminación de suelo, agua y aire** ***Agotamiento del espacio en relleno sanitario** La organización no realiza la evaluación de proveedores en relación con los impactos ambientales. Se incorporará este aspecto para futuros planes de trabajo de la Gerencia de Sostenibilidad en conjunto con el área de Compras Estratégicas. **d. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación.** La organización no realiza la evaluación de proveedores en relación con los impactos ambientales. Se incorporará este aspecto para futuros planes de trabajo de la Gerencia de Sostenibilidad en conjunto con el área de Compras Estratégicas. **e. El porcentaje de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales significativos negativos –potenciales y reales– con los que se haya puesto fin a la relación como consecuencia de la evaluación; incluir el motivo.** La organización no realiza la evaluación de proveedores en relación con los impactos ambientales. Se incorporará este aspecto para futuros planes de trabajo de la Gerencia de Sostenibilidad en conjunto con el área de Compras Estratégicas.	-

9 Desempeño Social

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
401	**Empleo**		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	**a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.** Ver Anexo, Nuevas contrataciones y rotación del personal, Tabla 401-1a **b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.** Ver Anexo, Nuevas contrataciones y rotación del personal, Tabla 401-1b	118
401-2	Prestaciones para los empleados tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	**a. Las prestaciones habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, por lugares de operación significativos. Estas incluyen, como mínimo:** **i. seguro de vida;** En BAC Credomatic, todos los colaboradores cuentan con una póliza que incorpora dentro de su cobertura muerte accidental y muerte natural. **ii. asistencia sanitaria;** La organización proporciona a sus colaboradores tiempo completo, cobertura para la asistencia médica a través de clínicas internas y acceso a servicios de salud en hospitales de red social. **iii. cobertura por incapacidad e invalidez;** Se proporciona esta cobertura para todos los colaboradores de tiempo completo a través de las cargas sociales que se contemplan dentro de las responsabilidades patronales. **iv. permiso parental;** En todos los países donde opera BAC Credomatic, las colaboradoras cuentan con una licencia pre y post concepción, los colaboradores pueden acceder a una licencia especial de uno a cinco días hábiles de acuerdo con lo definido en cada país. **v. previsión para la jubilación;** En BAC Credomatic, se gestiona un porcentaje asociado al plan de jubilación para todos los colaboradores el cual es calculado por las entidades competentes en cada país. **vi. participación accionarial;** Esta prestación no está disponible en ningún país. **vii. otros.** En todos los países se facilita licencia por defunción de familiares hasta primer grado de consanguinidad. **b. Lugares significativos son las zonas geográficas donde la operación se concentra y se encuentra la mayor parte de la población de colaboradores.**	-
403	**Salud y seguridad en el trabajo**		
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional	**a. Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que incluya:** **i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos;** **Costa Rica:** Existe un lineamiento de identificación requisitos legales que asegura que estos y otros aplicables sean tomados en cuenta para establecer el marco del sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional. Marco regulatorio -Ley 1860: Ley Orgánica Ministerio Trabajo y Seguridad Social -Reglamento Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa -Ley General de la Salud -Protocolo de Operación en Atención a la Pandemia por Covid-19. Sector Comercio. -Ley No. 6727 Ley Sobre Riesgos del Trabajo -Ley No. 17 Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS -Reglamento Nacional de Protección contra Incendios. Versión 2020 -Decreto No. 12715 Norma Oficial para la utilización de colores en seguridad y su simbología **Guatemala:** -Política de salud y seguridad ocupacional según acuerdo gubernativo 229-2014 **Honduras:** Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en las normativas nacionales:	-

9 Desempeño Social

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional	-Reglamento general de medidas preventivas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. -Protocolos de bioseguridad Secretaria de Trabajo y Seguridad Social **El Salvador:** -Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo, Decreto No. 254 **Nicaragua:** -Ley No. 618 Ley General De Higiene Y Seguridad Del Trabajo -Reglamento de la Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo, Decreto No. 96-2007 **Panamá:** Normas regulatorias en salud Ocupacional por parte de la Caja de Seguro Social en Panamá. **ii. si el sistema se ha puesto en marcha de acuerdo con algún estándar/directriz reconocida de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices.** **Costa Rica:** El Sistema Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional de BAC Credomatic, está basado en la norma ISO 45001, cuyos requisitos específicos e individuales permiten el desarrollo de una gestión efectiva, facilitando la administración de nuestra operación. En la actualidad el sistema de gestión no se encuentra certificado por el ente validador, sino que se utiliza como plataforma guía para la gestión. **Honduras:** El sistema de gestión se encuentra en proceso de diseño, tomando como base elementos de la norma ISO 45001. **El Salvador:** No existe un sistema de gestión, no obstante, todas las acciones relacionadas se basan en el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo Decreto No. 86 y en el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales. **Nicaragua:** No existe un sistema de gestión, no obstante, todas las acciones relacionadas se basan en la Ley No. 618 Ley General De Higiene Y Seguridad Del Trabajo.	-
		Panamá: Evaluación a cargo de la empresa Idóneo del Sector de Salud Ocupacional como parte de la revisión del proceso. **b. Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.** En todos los países, el alcance del sistema de Salud y Seguridad Ocupacional abarca los procesos, productos y servicios ejecutados en todos los edificios de BAC Credomatic, así como a todos los trabajadores que ejercen sus labores en nuestras instalaciones, incorporando trabajadores directos y subcontratados.	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	**a. Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos, que indique:** **i. Cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo;** **Costa Rica:** El coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional requiere un nivel educacional de Ingeniería en Salud y Seguridad Ocupacional, el curso de Auditor Interno ISO 45001. Las habilidades requeridas se desarrollan mediante la formación en la implementación del SGS&SO. Las competencias de educación para los integrantes de la brigada son las establecidas en cada uno de sus descriptores de puesto cuando se contrataron. Los integrantes de la Brigada son capacitados en los siguientes temas por personal competente y con experiencia demostrada. **Guatemala:** Se realiza anualmente una Matriz IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control). Se cuenta con comités de salud y seguridad ocupacional inscritos en el Ministerio de Trabajo. **Honduras:** Para garantizar la calidad de los procesos en el año 2019 se contrató una persona con experiencia en el tema y estudios relacionados con seguridad y salud ocupacional. Se realizan inspecciones periódicas de seguridad y salud por edificios, también se realizan inspecciones por áreas de trabajo según necesidad, estableciendo planes de acción tomando en consideración la jerarquía de control.	-

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
9 Desempeño Social			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	El año 2020 se desplegó un grupo de inspectores de bioseguridad con el propósito de asegurar el cumplimientos de las normas de bioseguridad implementadas en la organización, este personal realizaba inspecciones diarias basados en una serie de estándares, se desarrollo una aplicación electrónica donde se plasmaban los hallazgos de las inspecciones, para posteriormente gestionarlos con las áreas involucradas, actualmente hay un responsable por área que genera un reporte de cumplimiento de las medidas de bioseguridad Existe actualmente un formato para registro de sucesos peligrosos el cual es completado por integrantes de comité de SSO o delegado de prevención, previamente capacitaciones en tema de SSO **Nicaragua:** Se tiene una matriz de riesgos donde se detalla los riesgos, sus categorías y sus medidas preventivas y acciones requeridas. Dicha matriz esta por área/gerencia. **Panamá:** Basado en el plan de acción de brigadistas que son capacitados para el seguimiento e inspecciones periodos de las inconsistencias en materia de salud ocupacional en Panamá. **iii.Cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.** En BAC Credomatic la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos deben ser actualizados y revisados de forma periódica y estos deben también ser considerados para establecer, implementar y mantener el sistema de SSO. La implementación de controles para la prevención de riesgos y el cumplimiento con los requisitos legales se supervisa por medio de comités e instancias internas en caso de incumplimientos. **b. Una descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laboral, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias.**	-
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	**Costa Rica:** Existe una Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional la cual tiene por objetivo servir como canal de participación y consulta de los colaboradores en todos los temas relacionados a Salud y Seguridad en el trabajo, cualquier colaborador puede enviar un correo o llamar al departamento de salud ocupacional para hacer solicitudes, notificar peligros o situaciones que puedan generar lesiones, dolencias o enfermedades, denunciar situaciones anómalas o pedir apoyo, en caso de que los requerimientos no puedan ser resueltos de inmediato, se discutirán en la comisión que sesiona mensualmente o extraordinariamente cuando se considere necesario. Esto garantizando a los trabajadores total transparencia y protección frente a posibles represalias. -En el resto de países, para notificar situaciones de riesgo laboral, se reporta a la jefatura inmediata, área de salud y seguridad ocupacional o recursos humanos. En Honduras, adicionalmente los colaboradores pueden hacer sus reportes vía correo electrónico dirigidos al coordinador de seguridad y salud ocupacional o por medio de un sistema de reporte de incumplimientos de bioseguridad manejado por el Gerente de Riesgo y Eficiencia **c. Una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias.** En todos los países, el colaborador puede comunicar directamente a su jefatura, al área de recursos humanos o al área de Salud y Seguridad Ocupacional, situaciones que considere representen un riesgo de lesiones o enfermedad. En BAC Credomatic, los canales de denuncia para los colaboradores garantizan la confidencialidad y las no represalias. d.Una descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. En BAC Credomatic los incidentes laborales son evaluados con el área de Recursos Humanos y el líder de Salud y Seguridad Ocupacional en conjunto con la jefatura del o los colaboradores.	-

9 Desempeño Social

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
403-3	Servicios de salud en el trabajo	**a. Una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos** **Costa Rica:** Departamento de Salud Ocupacional; en caso de accidente o enfermedad laboral se refiere al Instituto Nacional de Seguros de Costa Rica. El servicio de salud en el trabajo es un beneficio de todos los colaboradores de la organización, quienes pueden solicitar su revisión médica por medio de la línea telefónica cuando lo requieran y serán atendidos en consultorios médicos equipados para atender a los colaboradores en horario de lunes a viernes de 7:00am a 4:30pm. La calidad del servicio se monitorea por medio de una encuesta anual de satisfacción del usuario. Para personal de áreas rurales o quienes se encuentren en teletrabajo y no puedan desplazarse a los consultorios, se les ofrece el servicio de atención médica por la modalidad de telemedicina, para lo cual deben llamar a los consultorios para agendar su cita virtual. **Guatemala:** Los servicios de salud se asignan en función de la cantidad de colaboradores por edificio. Se asigna un monitor en las agencias y oficinas, donde existe una clínica y médico ocupacional por edificio y servicio médico en línea por parte de la aseguradora. **Honduras:** Servicio de asistencia médica interna con clínicas y asistencia médica virtual, así como clínicas externas para colaboradores y familiares directos, tanto las clínicas internas como las externas ofrecen atención de médicos generales, enfermería, medicamentos de atención primaria. La asistencia médica virtual brinda diagnósticos diversos en especial atención de casos COVID-19. **El Salvador:** En 2020 debido a la pandemia de COVID-19 se ponen en marcha verificaciones del cumplimiento de protocolos de bioseguridad y se implementan la ejecución de encuestas que permite medir la efectividad por área de trabajo, así como oportunidades de mejora para la reducción del riesgo biológico. También se proporcionan servicios de enfermería en cada sitio de trabajo con el objetivo de monitorear los ingresos de los colaboradores, esta acción permite tomar acciones pertinentes ante posibles casos positivo de SARS-COV-2. **Nicaragua:** BAC Credomatic en apego a la Ley no. 618 LEY GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO, REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO cumple las normativas, resoluciones e instructivos correspondientes, para velar por la salud y seguridad de los colaboradores, en coordinación con las instituciones respectivas según la materia. BAC Credomatic procura la gestión preventiva de los riesgos laborales a través de procedimientos para la evaluación salud de los trabajadores. **Panamá:** Atención a los colaboradores desde diferentes iniciativas, descritas a continuación: Clínica Empresarial: -Atención Primaria para todos los colaboradores. -Revisiones Periódicas. -Atención de enfermería -Medicina general. Cruzada de salud: -Reduce las inequidades en salud -Mejorar las condiciones de salud de la población -Asegurar la atención médica. -Inspecciones de Seguridad Ocupacional: Identificar los riesgos profesionales a nivel de instalaciones físicas o riesgos ergonómicos.	-
403-4	Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	**a. Una descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo.** **Costa Rica:** Existe una Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional la cual tiene por objetivo servir como canal de participación y consulta de los colaboradores en todos los temas relacionados a Salud y Seguridad en el trabajo, cualquier colaborador puede enviar un correo o llamar al departamento de salud ocupacional para hacer solicitudes, notificar peligros o situaciones que puedan generar lesiones, dolencias o enfermedades, denunciar situaciones anómalas o pedir apoyo, en caso de que los requerimientos no puedan ser resueltos de inmediato, se discutirán en la comisión que sesiona mensualmente o extraordinariamente cuando se considere necesario. Esto garantizando a los trabajadores total transparencia y protección frente a posibles represalias.	-

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
9 Desempeño Social			
403-4	Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	**Guatemala:** Los comités son bipartitos con representantes de la alta dirección y por otra parte representantes los trabajadores de puestos operativos para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo **Honduras:** Los colaboradores participan activamente en el desarrollo de los procedimientos de emergencia, en la vigilancia y cumplimiento de las medidas de bioseguridad **El Salvador:** Se gestiona a través de un comité de Salud y Seguridad Ocupacional, el delegado de prevención o analista de Salud y Seguridad Ocupacional **Nicaragua:** No existe un proceso definido. **Panamá:** Proceso de comunicación y coordinación con representantes de áreas de brigadistas, comité COVID y Programa de Prevención Sistema de Gestión Salud y Seguridad Ocupacional. **b. Si existe algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité y, de no ser así, el motivo por el que esto ocurre.** **Costa Rica:** Funciones y responsabilidades establecidas para la comisión de salud ocupacional: - Inspeccionar los edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo a fin de verificar sus condiciones de seguridad e higiene. - Promover la orientación e instrucción de los trabajadores y empleadores en materia de salud ocupacional. - Promover el conocimiento de los reglamentos, instructivos, circulares, avisos y, en general, cualquier material relativo a la salud ocupacional y deberán vigilar su adecuada distribución y conservación. - Informar a los trabajadores acerca de las causas que provocan riesgos del trabajo y de las medidas preventivas recomendadas y adoptadas. - Velar porque en el trabajo se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias en materia de salud ocupacional. - Colaborar con los servicios de salud ocupacional. - Colaborar en las campañas sobre salud ocupacional que se lleven a cabo a nivel de empresa, o con aquellas campañas de educación que efectúen las autoridades nacionales sobre esta materia. La comisión está formada por un mínimo de cuatro integrantes, entre los cuales hay dos representantes de la dirección y dos representantes de los colaboradores. Las fechas de las sesiones de la comisión, así como los temas tratados y acuerdos tomados, quedan documentados en el libro de actas de la comisión. **Guatemala:** Si se cuenta con la participación de los trabajadores en los comités para aportar sus opiniones respecto a las acciones a implementar. Las reuniones se realizan mensualmente a menos que ocurra un incidente se realiza una reunión extraordinaria. **Honduras:** Funciones y responsabilidades establecidas para la comisión de salud ocupacional: - Valoración de acciones implementadas - Seguimiento a los hallazgos de las inspecciones - Generar nuevos controles que permitan mantener la seguridad y salud de los trabajadores en la organización Existe un comité que se reúne semanalmente para brindar seguimiento a las medidas preventivas implementadas, con la finalidad de promover ambientes de trabajo seguros y saludables para los colaboradores, adicional se cuenta con un comité de emergencia que se encarga de velar por el cumplimiento de los procedimientos de emergencia. **El Salvador:** Se gestiona a través de un comité de Salud y Seguridad Ocupacional, el delegado de prevención o analista de Salud y Seguridad Ocupacional en cada lugar de trabajo que cuente con más de 15 trabajadores, de ser un número menor, se asigna un delegado de prevención para esa localidad. Las sesiones se mantienen de forma mensual y pueden programarse sesiones adicionales en casos extraordinarios. Los comités son conformados por un 50% de la parte empleadora y un 50% de la parte trabajadora, con participación activa en el planteamiento de medidas correctivas y preventivas, los planteamientos son evaluados por jefaturas y el responsable de Salud y Seguridad ocupacional en BAC Credomatic.	-

9 Desempeño Social

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
403-4	Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Funciones principales del comité: -Participar en la elaboración, evaluación y puesta en marcha de la política y programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la empresa. -Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos. -Investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. -Proponer al empleador, la adopción de medidas de carácter preventivo. -Instruir a los trabajadores y trabajadoras sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas. -Inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras **Nicaragua:** Funciones y responsabilidades establecidas para la comisión de salud ocupacional: - Colaborar en la vigilancia y controlar el cumplimiento de las disposiciones que se adopten en materia de prevención de riesgos laborales. - Proponer la adopción de medidas preventivas, para mitigar riesgos laborales. - Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de las medidas de protección propuestas. El comité se rige por el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad del Trabajo, las sesiones se llevan a cabo de forma mensual y está conformado por: 50% representantes de colaboradores y 50% en representación a la empresa **Panamá:** El comité de Salud Ocupacional es responsable en conjunto de velar por la seguridad de los colaboradores, frente a posibles riesgos a los que puedan estar expuestos en la organización.	-
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	**a. Una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.**	-

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
		Costa Rica: Temas impartidos para la formación para los trabajadores - Preparación y Organización para Emergencias - Uso de Extintores portátiles - Control de Derrames y Uso de las MSDS (Hoja de Datos de Seguridad de Materiales por sus siglas en inglés) - Curso de Primeros Auxilios Básicos - Plan de emergencias - Prevención y combate de incendios - Maniobra de entrenamiento general **Guatemala:** Existe un proceso permanente y constante de capacitación y ejecución de simulacros para fortalecer el conocimiento, experiencia y habilidades del grupo de brigadistas seleccionados por áreas. **Honduras:** Periódicamente se realizan jornadas de capacitación en temas específicos a grupos de colaboradores por área de trabajo y capacitaciones generales a todos los colaboradores de la organización. - Principios de seguridad y salud ocupacional. - Señalización de seguridad. - Equipo de protección personal - Trabajos especiales - Factores de riesgo - Riesgos físicos - Ergonomía - Control de infecciones - Medidas de bioseguridad - Protocolos de bioseguridad **El Salvador:** El cronograma de capacitaciones son obligatorias de acuerdo a requerimientos de ley para los delegados de prevención y comité de Salud y Seguridad Ocupacional - Se deben cubrir 48 horas de capacitación - 8 Horas en temas de Salud y Seguridad Ocupacional impartida por el Ministerio de Trabajo a todo el personal de los establecimientos. - 40 horas de capacitación impartidas por el área de Unidades de salud cercanas o clínica empresarial. **Nicaragua:** Se proporciona un curso de formación sobre Higiene y Seguridad del trabajo.	

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
9 Desempeño Social			
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	**Panamá:** Programa de Capacitación y Comunicación Cruzada de la Salud. - Curso de Bioseguridad y prevención integral del COVID-19 - Campañas de comunicación diaria para medidas de prevención del contagio dentro y fuera de la oficina - Medidas de Bioseguridad y Prevención Integral - Certificación de los Líderes en medidas de bioseguridad dictada por expertos en bioseguridad, médicos y psicólogos clínicos - Programas de asistencia psicológica para colaboradores contagiados y con familiares contagiados de COVID-19. Sesiones de ventilación y cursos de manejo del estrés y desarrollo de la resiliencia.	-
403-6	Fomento de la salud de los colaboradores	**a. Una explicación de cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita.** **Costa Rica:** La organización cuenta con convenios establecidos con organizaciones o entidades que nos permiten promover diversos temas de cuidado de la salud no relacionado con el trabajo, está abierto a cualquier colaborador de BAC Credomatic a tiempo completo independientemente de su posición organizacional o ubicación geográfica, adicional BAC Credomatic cuenta con Consultorios Médicos equipados para atender a los colaboradores. Para personal de áreas rurales o quienes se encuentren en teletrabajo y no puedan desplazarse a los consultorios, se les ofrece el servicio de atención médica por la modalidad de telemedicina, para lo cual deben llamar a los consultorios para agendar su cita virtual. La atención médica aplica para todos los colaboradores de la organización, excepto para personal temporal, en pasantías ni personal outsourcing. Para quienes requieran servicios de salud fuera de horario laboral, fines de semana y feriados, se ofrece el servicio de consulta médica extendida dado por el proveedor de Salud con el que trabaja BAC Credomatic. Para hacer uso de este servicio el colaborador debe presentar su cédula y gafete a la hora de su llegada a las instalaciones del proveedor; en caso de solicitar el beneficio para un familiar, el colaborador deberá acompañarlo y presentar estos documentos.	-

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
		Guatemala: Se cuenta con una red de médicos generales y especialistas dentro del seguro médico de la empresa, médico general en línea y seguro de vida para los colaboradores si tienen algún incidente dentro y fuera de la empresa. **Honduras:** Contamos con el servicio para colaboradores de atención médica básica en clínicas internas, clínicas externas y asistencia médica virtual. Adicional ofrecemos apoyo con asistencia emocional, referencia con médicos especialistas de diferentes ramas de la salud y alianzas estratégicas con proveedores de la salud como ser laboratorios, hospitales, centros de rehabilitación, entre otros. Hacemos jornadas especiales de salud y jornadas de prevención enfocadas en promover el bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias. **El Salvador:** No existe. **Nicaragua:** Se realiza mediante el Instituto Nicaragüense de seguro social, adicional en la oficina central se cuenta con una enfermera de planta de emergencia para aplicar medicamentos recetados y las áreas de trabajo y sucursales cuentan con un botiquín de primeros auxilios para la atención básica de incidentes. **Panamá:** A través del uso de una aplicación móvil se brinda facilidad para agendar servicios médicos y de nutrición, adicional se proporciona atención emocional a los colaboradores a través de una línea telefónica **b. Una descripción de los servicios y programas voluntarios de fomento de la salud que la organización ofrezca a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados y cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas.** **Costa Rica:** - Campañas de Salud - Charlas de Salud y Vida - Espacios de Ejercicios - Máquinas al Aire Libre - Gimnasio Calle Blancos - Plataforma de Bienestar Integral - Línea de Apoyo	

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
9 Desempeño Social			
403-6	Fomento de la salud de los colaboradores	**Guatemala:** Un grupo de colaboradores son responsables de monitorear, apoyar y dar seguimiento a las acciones de salud y seguridad ocupacional de acuerdo a sus funciones en cada una de sus áreas. Los Brigadistas apoyan en los programas de capacitación con las áreas que tienen a su cargo. **Honduras:** Programas y facilidades de salud enfocadas a promover el bienestar integral y hábitos saludables en los colaboradores. Desarrollo de comunidades deportivas y participación en actividades físicas, emocionales, semanas de salud, webinars y contenido con médicos especialistas, así como facilidades de pago y descuentos con proveedores del área de la salud certificados. **El Salvador:** La organización facilita talleres y capacitaciones para la salud mental de los colaboradores los cuales son ejecutados como parte del plan de capacitación y desarrollo de los colaboradores. **Nicaragua:** A través de una feria de la salud, se proporcionan charlas con expertos de la salud, adicional, la organización mantiene convenios con farmacias, ópticas y dentistas en las cuales los colaboradores pueden obtener descuentos. **Panamá:** La organización proporciona diferentes programas para la atención de la salud de los colaboradores: -Programas de Nutrición -Escuela de Espalda -Programa de Enfermedades crónicas (diabetes, Hipertensión, etc.) -Pausas Activas, programa preventivo de salud.	-
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	**a. Una descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante su relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados.**	-

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
		Costa Rica: La evaluación de riesgos es el proceso mediante el cual la empresa tiene conocimiento de su realidad con respecto a la seguridad y la salud de las personas trabajadoras, un diagnóstico para que los patronos puedan adoptar las medidas de prevención necesarias. Mediante el análisis de dos variables se determina la valoración del riesgo: • La probabilidad de ocurrencia del daño • Severidad del daño Posterior a la evaluación, se anotan los controles para cada riesgo, se evalúa su factibilidad y si están o no implementados para la respectiva priorización de implementación. **Guatemala:** Todas las actividades de los trabajadores de la organización se basan en la prevención descrita en la Política de salud y seguridad ocupacional para cumplir con el acuerdo gubernativo 229-2014 **Honduras:** La prioridad de la organización es promover ambientes de trabajo seguros y saludables para sus colaboradores, clientes, proveedores y visitas en general por lo que se implementan protocolos de seguridad y salud que contribuyen al logro de este propósito, permitiendo a los colaboradores desempeñar sus funciones sin afectar su salud y seguridad **El Salvador:** En coordinación con otras áreas, la clínica empresarial realiza jornadas de salud , campañas de salud visual, campañas de vacunación, entre otros. **Nicaragua:** Hay un plan de mantenimiento preventivos, pero también hay mantenimientos correctivos de la infraestructura y equipo de prevención (ejemplos: extintores). Se han definido mapas de riesgo por puesto (según lo estipulado en el Reglamento Técnico Organizativo). **Panamá:** BAC Credomatic realiza programas asociados al bienestar de los colaboradores en función de la prevención de riesgos a la salud, clínicas empresariales, cruzadas para la salud y las inspecciones de Salud y Seguridad ocupacional, como parte integral de estos programas.	

9 Desempeño Social

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	**a. Si la organización ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos:** **i. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema.** Ver Anexos, Salud y seguridad en el trabajo, Tabla 403-8 a **ii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría interna.** Ver Anexos, Salud y seguridad en el trabajo, Tabla 403-8 a Solo Nicaragua realiza auditorías internas. **iii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.** Ver Anexos, Salud y seguridad en el trabajo, Tabla 403-8 a Solo Costa Rica cuenta con certificación por parte de un tercero. **b. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión.** **Costa Rica:** El alcance del SGS&SO (Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional) no deja por fuera a ningún colaborador directo o subcontratado, así como a clientes y visitantes que se vean expuestos a cualquier riesgo dentro de las instalaciones de Bac Credomatic Costa Rica. **Honduras:** Todos los colaboradores forman parte del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo El personal de limpieza se capacita constantemente, se validan los procesos de trabajo, el personal de seguridad también forma parte de los procesos **c. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.**	118

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
		Guatemala: Política de salud y seguridad ocupacional con el acuerdo gubernativo 229-2014, estándar basado en la ISO 45001 en el 2021 **Nicaragua:** La información es extraída de la base de datos de nómina.	
403-9	Lesiones por accidente laboral	**a. Para todos los empleados:** **i. El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.** Ninguno en Países **ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).** No se han registrado lesiones graves por accidentes laborales **iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.** **Costa Rica:** 150 accidentes registrados para el periodo Índice de incidencia promedio: 2,7 incapacidades por cada mil personas expuestas **Guatemala:** Cero. **Honduras:** El sistema de registro de incidentes se encuentra en proceso de implementación, por lo que no hay una tasa registrada **Nicaragua:** 53 accidentes, la tasa de accidentalidad del 2020 es de 2.69% **Panamá:** 9 accidentes, tasa de 1%. **iv. Los principales tipos de lesiones por accidente laboral.** **Costa Rica:** Accidentes transito: 50 Accidente físico en el trabajo: 38 **Guatemala:** Cero **Honduras:** No hay información sobre los principales tipos de lesiones debido a que se encuentra en proceso de implementación	-

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
9 Desempeño Social			
403-9	Lesiones por accidente laboral	**El Salvador:** Las lesiones registradas en 2020, están relacionadas con el manejo de accesorios de oficina y algunas lesiones físicas. **Nicaragua:** Contusiones - golpes (>50%) y esguinces (24%) **Panamá:** Lesiones por accidentes de tránsito. **v. El número de horas trabajadas.** **Costa Rica:** 8,460,000 anuales **Honduras:** 8,236,800 anuales **Nicaragua:** 3,039,920 anuales **Panamá:** 3,419,200 anuales **b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:** **i. El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral** **ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).** **iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.** **iv. Los tipos más frecuentes de lesiones por accidente laboral.** **v. El número de horas trabajadas.** No existen registros de accidentes de trabajadores que no son empelados de BAC Credomatic, ni del número de horas trabajadas anualmente.	-
404		**Formación y Enseñanza**	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	**a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por:** **i. sexo;** **ii. categoría laboral** Ver Anexos, Formación y Enseñanza, Tabla 404-1a	**119**
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	**a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados.** Los programas diseñados par el desarrollo profesional de los colaboradores en función de su continuidad dentro de la empresa se establecen en todos los países bajo el esquema de planes de sucesión. **Costa Rica:** A través del área de Recursos Humanos el departamento de Formación y Desarrollo ha puesto en marcha un programa, 100% virtual con alcance a toda la organización, el programa incorpora gran cantidad de cursos que permiten a los colaboradores de BAC Credomatic desarrollarse y mejorar su conocimiento técnico y sus competencias. **Guatemala:** El área de capacitaciones en Recursos Humanos lidera el Programa de Formación y Enseñanza, con alcance a todos los colaboradores de la organización, adicional para áreas específicas se incorporan temas asociados a su gestión. Temas Impartidos: Concentración y energía, Perseverancia, Valores de la organización, Reactivación emocional, Cuidando las finanzas y Comunicación. **El Salvador:** Capacitaciones de inteligencia emocional , manejo del Stress, apoyo emocional y resiliencia durante la pandemia y manejo de finanzas en momentos de crisis. **Nicaragua:** Plan de Capacitación. Contamos con cursos que ayudan a desarrollar competencias blandas tales como inteligencia emocional, liderazgo, trabajo en equipo. **Panamá:** Programas HIPO, Sucesión Gerencial , Planes de Carrera, Programa de Formación de Lideres. **b.Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.**	-

9 Desempeño Social

Indicador	Contenido	Descripción, comentarios	Página
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	**Costa Rica:** Las personas que abandonan la organización tienen acceso a un programa denominado Alumni, el cual consiste en dar seguimiento y apoyo posterior a la salida del colaborador, el programa se enfoca en diferentes líneas de acción: - Entrega de documentación necesaria para que el excolaborador pueda activar las gestiones en función de seguros de desempleo, retiro de fondos de la asociación solidarista entre otros. - Acompañamiento en la gestión de su liquidación en un menor tiempo - Curso de outplacement, como herramienta de capacitación al excolaborador para el reposicionamiento en un nuevo empleo. **Honduras:** En el 2020 se da inicio al programa de outplacement, el cual brinda acompañamiento a excolaboradores. Líneas de acción del programa de Outplacement: - Búsqueda de nuevo empleo. - Elaboración de hojas de vida. - Bienestar emocional y financiero. **El Salvador y Panamá:** No cuentan con programa actualmente.	-
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	**a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.** Ver Anexos, Formación y Enseñanza, Tabla 404-3a	**119**
405	**Diversidad e Igualdad de oportunidades**		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Talento Humano	**63**
413	**Comunidades Locales**		
413-1	Operaciones con participación de comunidad local, evaluaciones del impacto de programas de desarrollo	Nuestra Comunidad	**79**

Anexos



Organización

Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
Tabla 102-45a

BAC International Corporation posee el 100% del interés económico sobre la mayoría del capital y los resultados de sus subsidiarias. El Banco consolida directa e indirectamente con las siguientes entidades:

Subsidiaria	Actividad	Ubicación	Total de Tenencias
BAC International Corporation	Holding	Islas Vírgenes Británicas	100.0000%
BAC International Bank Inc.	Bancaria	Panamá	90.5339%
BAC International Bank (Grand Cayman)	Bancaria	Grand Caimán	100.0000%
BAC Bahamas Bank Limited	Bancaria	Bahamas	100.0000%
BAC Latam SSC S.A.	Servicios	Costa Rica	100.0000%
BAC Valores Inc.	Puesto de Bolsa	Panamá	100.0000%
Premier Assets Management Inc.	Fondos Mutuos	Panamá	100.0000%
Red Land Bridge Reinsurance Ltd.	Reaseguros	Grand Caimán	100.0000%
Corporación Latinoamericana de Finanzas S.A.	Compañía Tenedora	Panamá	100.0000%
Informaciones S.A.	Compañía Tenedora	Guatemala	100.0000%
Banco de América Central S.A.	Bancaria	Guatemala	100.0000%
Financiera de Capitales S.A.	Financiera	Guatemala	99.9996%
BAC Valores de Guatemala S.A.	Puesto de Bolsa	Guatemala	99.9929%
BAC Bank Inc.	Bancaria	Panamá	100.0000%
Credomatic de Guatemala S.A.	Industria de tarjetas	Guatemala	100.0000%
Banco de América Central Honduras S.A	Bancaria	Honduras	99.9776%
Ventas Internacionales S.A.	Industria de tarjetas	Honduras	99.9950%
Credomatic de Honduras S.A.	Industria de tarjetas	Honduras	99.9950%
Admin. de Fondos de Pensiones y Cesantías BAC	Fondos Mutuos	Honduras	100.0000%
Inversiones Financieras Banco de América Central S.A.	Compañía Tenedora	El Salvador	99.9988%
Banco de América Central S.A.	Bancaria	El Salvador	99.9999%
Credomatic de El Salvador S.A.	Industria de tarjetas	El Salvador	99.9997%
Sistemas Internacionales S.A.	Compañía Tenedora	El Salvador	99.9949%
Viajes Credomatic El Salvador S.A	Agencia de Viajes	El Salvador	99.9436%
Corporación Tenedora BAC COM S.A.	Compañía Tenedora	Nicaragua	99.9769%
Banco de América Central S.A.	Bancaria	Nicaragua	100.0000%
Almacenes Generales de Depósito BAC S.A.	Depósito Fiscal	Nicaragua	99.9995%
Crédito S.A.	Industria de tarjetas	Nicaragua	99.6631%
BAC Valores Nicaragua Puesto de Bolsa S.A.	Puesto de Bolsa	Nicaragua	99.9946%
Corporación de Inversiones Credomatic S.A.	Compañía Tenedora	Costa Rica	100.0000%
Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A.	Compañía Tenedora	Costa Rica	100.0000%
Banco BAC San José S.A.	Bancaria	Costa Rica	100.0000%
BAC San José Puesto de Bolsa S.A.	Puesto de Bolsa	Costa Rica	100.0000%
BAC San José Leasing S.A.	Arrendamiento Financiero	Costa Rica	100.0000%
Inmobiliaria Credomatic S.A.	Bienes Raíces	Costa Rica	100.0000%
BAC San José Soc. de Fondos de Inversión S.A.	Fondos Mutuos	Costa Rica	100.0000%
BAC San José Pensiones S.A.	Fondos Mutuos	Costa Rica	100.0000%
BAC Credomatic Corredora de Seguros S.A.	Seguros	Costa Rica	100.0000%
Credomatic de Costa Rica S.A.	Industria de tarjetas	Costa Rica	100.0000%

Aplicación de los Principios GRI

Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema

GRI 102.46a GRI 102.46b

Los principios para la elaboración de este informe se adecuan a las directrices de los estándares de GRI, tanto a nivel de contenido como de calidad.

Principios de contenido

1. **Inclusión de los grupos de interés:** incluimos nuestro mapa de partes interesadas en el cual hemos identificado y priorizado a nuestros grupos de interés. Agregamos en este informe, una referencia de nuestros mecanismos de relacionamiento para conocer sus expectativas e intereses.

2. **Contexto de sostenibilidad:** la información no financiera del presente informe incluye una amplia explicación de lo que entendemos por sostenibilidad, resumida en la gestión de aquellos factores sociales, ambientales o de gobierno corporativo generados o afectados por las actividades de nuestro negocio.

3. **Materialidad:** en la sección de Gestión Responsable y Sostenibilidad se explican nuestros temas materiales y se incluye una referencia para conocer el detalle del proceso realizado para definirlos.

4. **Exhaustividad:** el presente informe contiene suficiente información para que nuestras partes interesadas conozcan nuestro desempeño acerca de la gestión de los asuntos materiales presentados.

Principios de calidad

5. **Precisión:** la información contenida en este informe es lo suficientemente precisa y detallada para que las partes interesadas puedan analizar desempeño sobre la gestión de los asuntos materiales que presentamos.

6. **Equilibrio:** este informe refleja aspectos positivos y negativos del desempeño en la gestión de los asuntos económicos, ambientales y sociales de BAC Credomatic.

7. **Claridad:** la información no financiera del presente informe se expone de manera que todos los grupos de interés puedan comprenderla y acceder a ella.

8. **Comparabilidad:** este informe se realizó bajo estándares GRI para que el desempeño en materia de sostenibilidad se visualice en un cuadro evolutivo, el cual se irá refinando cada año, en línea con los estándares globales y adoptando las mejores prácticas de referentes del sector.

9. **Fiabilidad:** hemos recopilado y analizado la información, de manera conjunta, la Dirección Regional de Finanzas, la Gerencia Regional de Sostenibilidad y así como las Direcciones de RRHH, Experiencia, Riesgo, áreas de negocio y equipos locales en cada uno de nuestros países. La revisión fue realizada por distintos niveles y equipos, con el fin de velar por la calidad y materialidad de la información..

10. **Puntualidad:** nuestro informe se publicó de acuerdo con el plazo otorgado por la Superintendencia de Bancos de Panamá, la cual indica que a partir del 31 de diciembre de 2015, la Junta Directiva de la propietaria de acciones bancarias deberá presentar a esta Superintendencia su memoria anual, dentro de los ciento veinte (120) días calendario posterior al cierre fiscal y deberá considerar ciertos requisitos mínimos de contenido que debe de cumplir, a su vez estará disponible permanentemente en nuestros sitio web www.baccredomatic.com, para que nuestras partes interesadas dispongan de la información de manera oportuna.

Energía

Consumo energético dentro de la organización

Tabla 302-1A

a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados.

Consumo de combustibles fuentes no renovables

Tipo de Combustible	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
Gasolina/diésel (Litros)	3.524	60.355	No Data	No Data	46.826	7.737	118.442
Gas LP(Litros)	No Data	No Data	No Data	No Data	7.703	No Data	7.703
Gasolina/diesel Kwh	36.229	620.445	No Data	No Data	481.373	79.534	1.217.581
Gasolina/diesel Kwh	-	-	-	-	53.767		53.767

Tabla 302-1C

c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del consumo de electricidad:

Consumo energético

Tipo de Combustible	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
Kw/h	3.327.103	11.090.442	No Data	No Data	9.998.520	325	24.416.390

En la organización no se consume energía por uso de calefacción, refrigeración y vapor. Razón por la cual el dato de consumo energético de la tabla 302-1c y 302-1e son iguales.

Tabla 302-1E

e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos.

Consumo energético

Tipo de Combustible	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
Kw/h	3.327.103	11.090.442	No Data	No Data	9.998.520	325	24.416.390

Agua y afluentes

Consumo de agua

Tabla 303-5A

a. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.

Consumo agua							
Tipo de Combustible	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
m3	592	23.860	9.000	No Data	39.933	No Data	73.385
ML	0,59	23,86	9,00	No Data	39,93	No Data	73,39

Tabla 303-5B

b. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas con estrés hídrico.

Solamente en Costa Rica se tiene medición del consumo en zonas con estrés hídrico de acuerdo al Water Risk Atlas del Instituto de Recursos Mundiales (World Resources Institute)

Consumo agua con estrés hídrico							
Tipo de Combustible	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
m3	No Data	No Data	No Data	No Data	25.889	No Data	25.889
ML	No Data	No Data	No Data	No Data	25,89	No Data	25,89

c. Cambio en el almacenamiento de agua (en megalitros), siempre que se haya identificado que el almacenamiento de agua genera un impacto significativo en relación con la misma.

BAC Credomatic no requiere procesos de almacenaje de agua, este recurso se obtiene directamente de la red de abastecimiento de agua potable.

Emisiones

Emisiones directas de GEI ALCANCE 1

Tabla 305-1A

a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

Emisiones directas de GEI Alcance 1

Tipo de Combustible	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
Emisiones en TON	2.423,72	No Data	No Data	No Data	680,7	57,23	3.161,6

Nota: para Honduras, El Salvador y Nicaragua, aun no se ha realizado un inventario de GEI.

Tablas 305-1B y 305-1D ii

a. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Tipos de gases en el inventario de GEI Alcance 1

Tipo de GEI	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
CO2	✓	No Data	No Data	No Data	✓	✓
N2O	No Data	No Data	No Data	No Data	✓	No Data
CH4	No Data	No Data	No Data	No Data	✓	No Data
HFC	✓	No Data	No Data	No Data	✓	No Data
HCFC	No Data	No Data	No Data	No Data	✓	No Data
PFC	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data
SF6	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data
NF3	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data

Emisiones indirectas de GEI ALCANCE 3

Tabla 305-3A

a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

Emisiones directas de GEI Alcance 3

Tipo de Combustible	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
Emisiones en TON	1.149,06	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	1.149,06

Emisiones indirectas de GEI ALCANCE 3

Tabla 305-5A

a. El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

Reducción de emisiones de GEI

Tipo de Combustible	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
Emisiones en TON	868,86	No Data	No Data	No Data	0,59	No Data	869,45

Tabla 305-5B

b. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Tipos de gases incluidos en el cálculo de GEI

Tipo de GEI	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
CO2	No Data	No Data	No Data	No Data	✓	✓
N2O	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data
CH4	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data
HFC	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data
HCFC	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data
PFC	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data
SF6	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data
NF3	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data	No Data

Residuos

Reciclaje

Tabla 306-2B ii

b. El peso total de los residuos no peligrosos, desglosado de acuerdo con los siguientes métodos del eliminación cuando proceda:
ii. reciclaje
vii. vertedero

Residuos gestionados a través de reciclaje

Material	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
Papel, cartón, plástico, tetrapack, vidrio (TON)	79,3	31,6	No Data	No Data	100,04	49,15	260,05

Vertedero

Tabla 306-2B vii

Residuos generados que van a vertederos sanitarios

Tipo de residuo	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total Regional
Residuos ordinarios (TON)	0,22	No Data	No Data	No Data	59,05	41,82	101,09

Desempeño Social

Empleo

Nuevas contrataciones y rotación de personal

Tabla 401-1A

a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

		Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam	Total Regional
Nuevas contrataciones		242	148	188	128	274	104	98	1.182
Tasa de contratación		No data	1,26%	8,00%	6,94%	5,62%	No Data	No Data	-
Grupo de edad	**Gen X 39-59**	No data	2	No data	6	27	27	6	68
	Gen Y 26-38	No data	65	No data	51	137	54	92	399
	Gen Z 18 -25	No data	81	No data	71	110	23	No Data	285
Sexo	**Masculino**	112	64	No data	56	137	35	61	465
	Femenino	130	84	No data	72	137	69	37	529

Tabla 401-1B

b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.
Ver Anexo, Nuevas contrataciones y rotación del personal, Tabla 401-1b

Total y tasa de rotación

		Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam	Total Regional
Tasa de rotación		11,97%	4,48%	10,50%	10,07%	17,90%	No data	5,40%	10,05%
Grupo de edad	**Gen X 39-59**	No data	No data	No data	No data	178	76	No data	254
	Gen Y 26-38	No data	No data	No data	No data	675	213	No data	888
	Gen Z 18 -25	No data	No data	No data	No data	209	83	No data	292
Sexo	**Masculino**	No data	No data	No data	87	478	174	34	773
	Femenino	No data	No data	No data	119	584	213	23	939

Salud y seguridad en el trabajo

Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo

Tabla 403-8A

a. Si la organización ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos:
i. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema.
ii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría interna.
iii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.

Colaboradores cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad laboral dentro y fuera de las instalaciones

	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam	Total Regional
Cantidad de colaboradores	3.227	3.483	2.042	1.971	4.966	2.141	1.052	18.882
Cantidad de no colaboradores	No data	No data	250	394	312	143	No Data	1.099
% de colaboradores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Formación y Enseñanza

Media de horas de formación al año por empleado

Tabla 404-1A

a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por:

Media de horas de formación de los colaboradores

		Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam	Total Regional
Media de horas de formación de los colaboradores		No data	36,60	35,00	6,60	11,70	56,30	No data	29,24
Categoría laboral	**Líderes**	No data	35,80	No data	3,4	16,4	11,2	No Data	16,70
	Personal general	No data	37,75	No data	No data	11,12	45,1	No Data	31,32
Sexo	**Masculino**	No data	40,00	No data	No data	11,87	20,1	No Data	23,99
	Femenino	No data	39,00	No data	No data	11,6	36,2	No Data	28,93

Porcentaje de empelados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Tabla 404-3A

a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.

Porcentaje de colaboradores que han recibido evaluación periódica

		Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam	Total Regional
%		70,00%	88,00%	No data	100,00%	93,50%	85,00%	100,00%	89,42%
Categoría laboral	**Líderes**	No data	99,43%	No data	100,00%	81,8%	No data	100,00%	95,31%
	Personal general	No data	85,19%	No data	100,00%	95,0%	No data	100,00%	95,05%
Sexo	**Masculino**	No data	89,04%	No data	100,00%	93,0%	No data	100,00%	95,51%
	Femenino	No data	87,73%	No data	100,00%	93,9%	No data	100,00%	95,41%



2020

BAC CREDOMATIC

www.memoria.baccredomatic.com