



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2021

*Somos un banco
con propósito*

Contenidos

01

Introducción	3
Acerca de este reporte	4
Mensaje del presidente y CEO	6
Mensaje del Country Manager	9

02

Somos BAC Credomatic	10
Nuestra propuesta de valor	12
Esencia BAC	12
Operaciones en Costa Rica	14
Fortalecimiento operacional	21
Certificaciones	23
Afiliaciones y adhesiones	24
Premios y reconocimientos	25

03

Estrategia y modelo de negocios Neto Positivo	26
La sostenibilidad como un camino en evolución	28
Nuestra nueva estrategia: Neto Positivo	33
Gobernanza de la sostenibilidad	35
Materialidad	38
Públicos de interés	43
Contribución a los ODS	47

04

Desempeño financiero	49
BAC en cifras 2021	51
Activos	52
Pasivos	53
Resultados del periodo	54
Resumen del balance general y estado de resultados	55

05

Gobierno corporativo	56
Estructura de gobernanza	58
Ética y transparencia	66
Cambios regulatorios en Costa Rica	72

06

Gestión integral de riesgos	73
Marco normativo para la gestión de riesgos	75
Tipos de riesgos	76

07

Resultados del periodo 2021	83
Dimensión económica	84
Fortalecimiento Empresarial para Pymes	86
Venta y cobro responsables	92
Negocios sostenibles	95
Dimensión ambiental	101
Gestión de nuestra huella ambiental	104
Consumo energético	105
Gestión sostenible del recurso hídrico	106
Uso responsable de materiales y residuos	107
Gestión de emisiones	109
Programas e iniciativas ambientales	111
Dimensión social	114
Dimensión social interna	115
Desarrollo de talento humano	116
Posibilidades BAC	131
Voluntariado	135
Dimensión social externa	138
Educación e Inclusión Financiera Digital	139
Yo me uno	145
Banca inclusiva	150
Comunidades BAC	157
Proveedores Responsables	163

08

Compromisos y retos futuros	167
------------------------------------	------------

09

Índice GRI	170
-------------------	------------

10

Estados financieros	173
----------------------------	------------

Introducción

01

Acerca de este reporte

En BAC Credomatic creemos que las empresas no solo existen para crear valor económico y maximizar las utilidades del negocio; sino que, como importantes actores sociales, debemos compensar nuestros impactos y crear más valor ambiental y social que la huella que generamos al operar. **A esto llamamos ser un banco con propósito.**

Es decir, dejar de ser un banco que ofrece soluciones financieras tradicionales, para convertirnos en uno con soluciones financieras de triple valor positivo: económico, social y ambiental; de forma consecuente con nuestro modelo innovador de negocios basado en utilizar a la banca como un catalizador para crear ese valor.

Como respuesta a este compromiso, nos complace presentar este informe integrado de BAC Credomatic Costa Rica cuyo objetivo es rendir cuentas a los públicos de interés e informar acerca de los avances en materia económica, ambiental y social, ratificando nuestro compromiso con el desarrollo.

En estas páginas además incluimos los estados financieros consolidados de la Tenedora BAC Credomatic S.A. y los de BAC San José S.A. (presentados a SUGEF), los cuales han sido preparados en cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB). Los estados financieros consolidados fueron autorizados por la Junta Directiva el 16 de febrero del 2022.

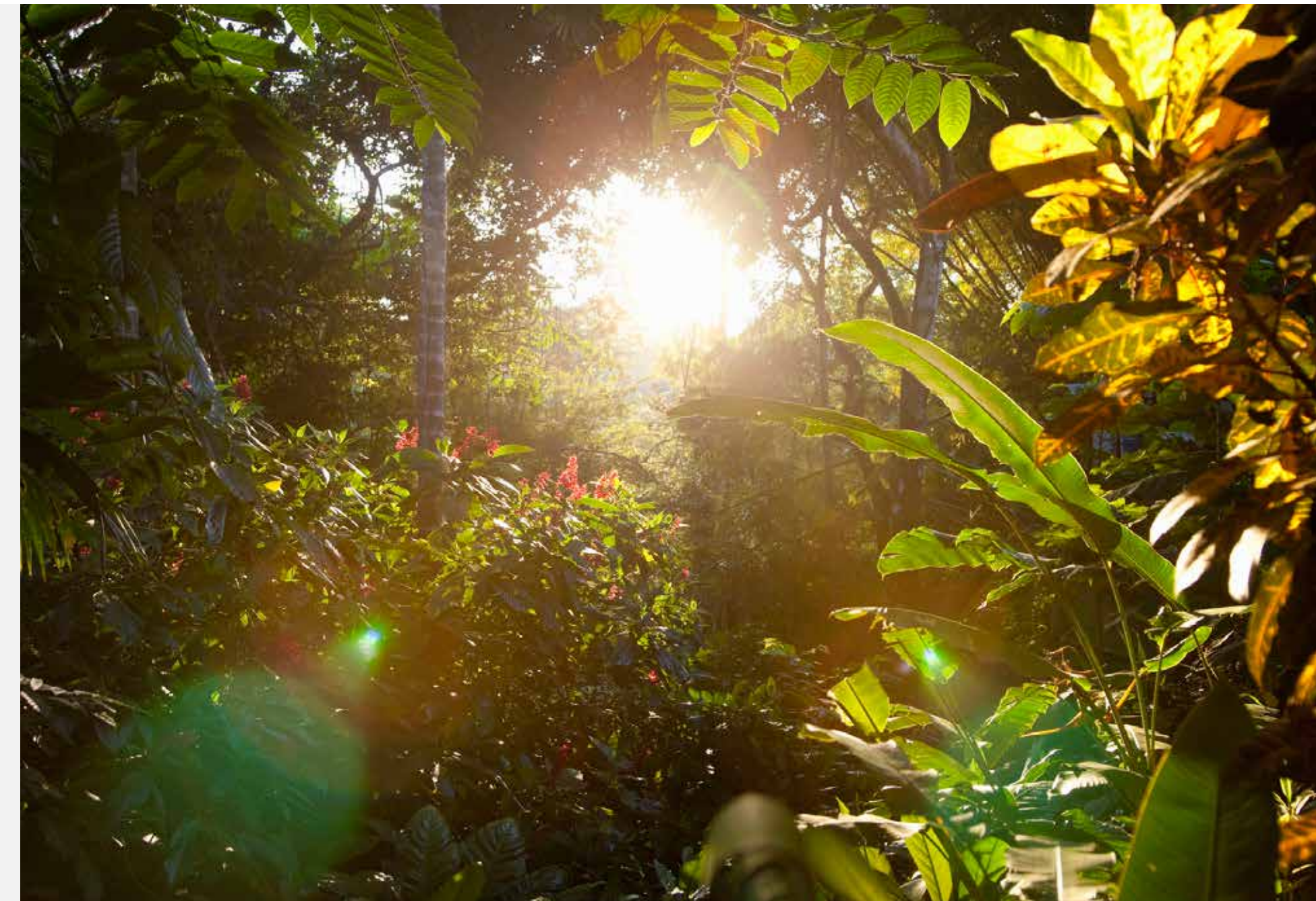
Declaración del Pacto Global

En BAC Credomatic respetamos y cumplimos cada uno de los principios del Pacto Global.

Como empresa, apoyamos la protección de los derechos humanos y garantizamos que no se vulnera a ninguno de nuestros públicos de interés. De igual forma, estamos comprometidos con la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

También aseguramos el compromiso con los estándares laborales que garantizan que no existe discriminación ni ninguna otra forma de coacción laboral en nuestros espacios.

En materia ambiental, impulsamos la prevención y la responsabilidad, así como la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Este documento fue desarrollado por BAC Credomatic Costa Rica. La información presentada está referenciada en la metodología Global Reporting Initiative (GRI) versión 2021. La periodicidad de los reportes desarrollados por nuestra empresa será anual a partir de la publicación de esta edición.

Para mayor información sobre los contenidos del informe, puede comunicarse con la Gerencia de Sostenibilidad:



- Teléfono: 2295-9000.
- Correo electrónico: sostenibilidadbaccredomatic@baccredomatic.cr

Entidades incluidas en el informe

El Grupo Financiero BAC Credomatic está constituido por la Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A. y sus subsidiarias:

- Banco BAC San José S.A.
- BAC Credomatic Corredora de Seguros S.A.
- BAC San José Leasing S.A.
- BAC San José Pensiones Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A.
- BAC San José Puesto de Bolsa S.A.
- BAC San José Sociedad de Fondos de Inversión S.A.



Mensaje del presidente y CEO

Los desafíos económicos, ambientales y sociales que enfrenta la región centroamericana han puesto a prueba nuestra capacidad de adecuarnos a la nueva realidad y aprovechar al máximo nuestras capacidades competitivas (sobre todo el talento de más de 19.000 personas que son la esencia de BAC Credomatic).

Afortunadamente, al cierre del año 2021 los resultados económicos de nuestro banco son los mejores de la historia e incluyen un crecimiento de doble dígito en nuestras utilidades. Estos resultados nos llenan de orgullo, pues nos posicionan como el banco líder en Centroamérica en activos, cartera, depósitos y utilidades.

Estos logros son el resultado de la preferencia de más de 4,2 millones de clientes en los seis países de la región centroamericana y de la implementación rigurosa de nuestra estrategia que cuenta con 5 pilares (5C): Ser un banco cliente-céntrico, enfocarnos en los canales digitales, controlar el riesgo, realizar un control operativo (eficiencia) y enfocarnos en crecimiento con innovación.

Esta estrategia nos ha permitido ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones financieras basadas en infraestructura tecnológica de punta, plataformas digitales unificadas y robustas y el mejor servicio.



Transformación digital

En cuanto a transformación digital, el 2021 fue un año de avances muy significativos. En Costa Rica cerramos el periodo con más de 667.000 clientes digitalizados, y un 84,2% de las transacciones monetarias se realizó a través de nuestros canales digitales.



Un banco cada vez más simple

En el pilar de ser un banco cada vez más simple, nuestros 850 agentes de cambio han logrado, desde el inicio del programa en 2017, implementar más de 11.000 ideas para simplificar nuestra forma de trabajar y servir mejor a nuestros clientes. La filosofía “BAC+Simple” nos permitió, solo en el año 2021, implementar más de 264 iniciativas de simplificación y validar prototipos de mejora en soluciones financieras con más de 600 clientes en la región centroamericana.



Automatización y sistematización de procesos

En cuanto a automatización y sistematización, centralizamos 15 procesos a través de nuestro Centro de Servicios Compartidos, implementamos más de 70 *chatbots* y 38 automatizaciones robóticas de procesos (RPA, por sus siglas en inglés), digitalizamos más de 250 tareas y desarrollamos más de 1.000 soluciones con robots que han hecho mucho más amigable y rápido el servicio al cliente.



Control de riesgo

Por su parte, el costo de riesgo estuvo controlado y regresó afortunadamente al nivel prepandemia. Este resultado es realmente positivo, tomando en cuenta que, debido al COVID-19, 52% de nuestra cartera total recibió medidas de alivio (de las cuales 35% fue para nuestros clientes empresariales y 65% para clientes personales). Lo más importante es que estuvimos para apoyar a nuestros clientes en el momento que más nos necesitaban.



Soluciones financieras para empresas

Nuestras soluciones financieras para empresas crecieron de manera significativa en 2021, alcanzando más de 618 compañías conectadas a través de tesorería digital y, al cierre del 2021, pagamos las planillas de más de 1.104 millones de colaboradores de nuestros clientes empresariales en la región.

Por su parte, nuestro negocio de Banca de Personas también evolucionó muy positivamente durante el 2021. En ese año lanzamos nuestras billeteras digitales en alianza con Garmin, Fitbit y Apple Pay. Adicionalmente, fuimos el primer banco en certificarnos Digital First de Mastercard en Centroamérica.



Rapibac

En cuanto a nuestra red de corresponsales no bancarios (Rapibac), esta aumentó un 31%, alcanzando 9.219 puntos en la región. Al mismo tiempo, aumentamos en doble dígito la penetración de nuestras herramientas de comercio electrónico y también nuestra solución de MiPOS, que tiene un impacto muy positivo especialmente en las operaciones de las Pymes en Centroamérica.

Todos estos resultados muestran nuestro liderazgo en la oferta de soluciones financieras multipaíses. Continuamos siendo los líderes tanto en el negocio de emisión como en el de adquisición, gracias a alianzas estratégicas con las empresas de tarjetas líderes del mundo.



Valor económico

La creación de valor económico durante el 2021 fue complementada con la creación de valor social y ambiental. En la dimensión social, apoyamos a más de 300.000 Pymes en Centroamérica y miles de empresas lideradas por mujeres. Adicionalmente, llevamos educación financiera a más de un millón de personas y apoyamos a más de 250 ONG en la región por medio de nuestro programa “Yo me uno”.



Valor ambiental y social

En cuanto a la creación de valor ambiental y social en nuestra cartera, cerramos el 2021 con una inversión de US\$780 millones en iniciativas con impacto social y ambiental positivo.

Hoy más que nunca queremos ser un actor clave en la construcción de un país más próspero, más equitativo y más sostenible.

Todos estos logros fueron destacados por nuestros públicos de interés y en más de 39 reconocimientos internacionales que recibimos durante el 2021, que incluyen: Euromoney, World Economic Magazine, Global Finance, The European y Latin Finance, entre otros. Estos líderes de opinión premiaron a BAC Credomatic como el banco líder en Centroamérica por su excelencia, por la calidad de sus soluciones

financieras, así como por su grado de digitalización y sostenibilidad en la región.

Nuestro compromiso con Costa Rica es hoy más fuerte que nunca. Nuestra meta es continuar ofreciendo las mejores soluciones financieras, pero complementar esta creación de valor económico con la creación de valor ambiental y social, con la misma rigurosidad y excelencia.

Rodolfo Tabash

Presidente y CEO



Mensaje del Country Manager

Estamos cambiando, continuamente cambiando, por eso rearticulamos nuestra estrategia, declaramos un propósito emocionante, que es reimaginar la banca para generar prosperidad en las comunidades que servimos, y adicionalmente declaramos nuestra aspiración de convertirnos en un banco neto positivo. Esta intención es poderosa porque nuestros objetivos se alinean con los de nuestros clientes.

Aspirar a tener acciones Neto Positivas es parte de esa creación de soluciones valiosas; nuestra estrategia de triple valor positivo no es más que una nueva forma de hacer banca responsable, aspiramos a que se convierta en nuestro modo de trabajar y agregar valor.

Queremos ser un banco sólido y rentable, también queremos dejar una huella positiva y funcionar como un habilitador de la economía costarricense. Sentimos una gran responsabilidad al servir a 1.450.830 clientes que confían en nosotros y que constituyen el 57% de la población económicamente activa.

Federico Odio

Country Manager
BAC Credomatic Costa Rica

Somos un equipo de 5.000 colaboradores comprometidos con nuestro propósito y nos entusiasma compartir con ustedes este reporte que representa nuestro esfuerzo de romper los paradigmas de la banca tradicional y compartir nuestra aspiración de una banca con propósito.



Somos **BAC Credomatic**

02

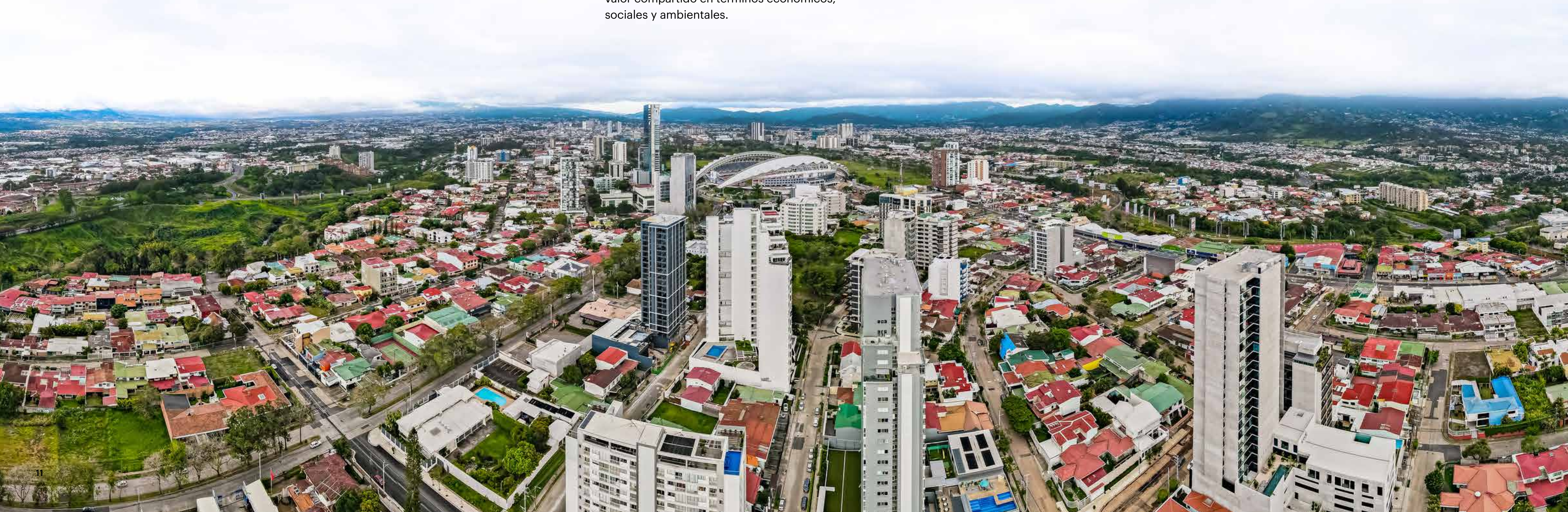


En BAC Credomatic estamos rompiendo paradigmas de lo que es la función tradicional de la banca y aspiramos a ser un referente de “hacer banca con propósito”.

Llegamos a Costa Rica en los años 80 con un propósito en mente: generar y distribuir riqueza económica y social para contribuir con el desarrollo de las comunidades donde operamos.

Desde ese entonces, nos hemos destacado no solo por nuestro liderazgo como empresa de intermediación financiera, sino por nuestro compromiso con tener una conducta empresarial responsable que promueva la generación de valor compartido en términos económicos, sociales y ambientales.

Hemos sido capaces de enfrentar con éxito los ciclos políticos y económicos que ha atravesado el país, demostrando nuestra lealtad y transparencia con los públicos de interés, a los que debemos nuestra razón de ser y nuestro trabajo.



Nuestra propuesta de valor

Esencia BAC

Valores BAC

Para guiar nuestro accionar nos basamos en valores inspirados en los principios fundamentales de la responsabilidad social, los cuales conocemos internamente como “principios que rigen nuestra gestión de sostenibilidad”.



Integridad

Inspiramos confianza porque actuamos de manera ética y transparente.



Excelencia

Sobresalimos porque vamos más allá de lo que se espera de nosotros y nos encanta servir con excelencia.



Pasión

Amamos lo que hacemos porque sabemos que nuestro trabajo tiene un impacto positivo en las personas y en nuestro planeta.

Propósito

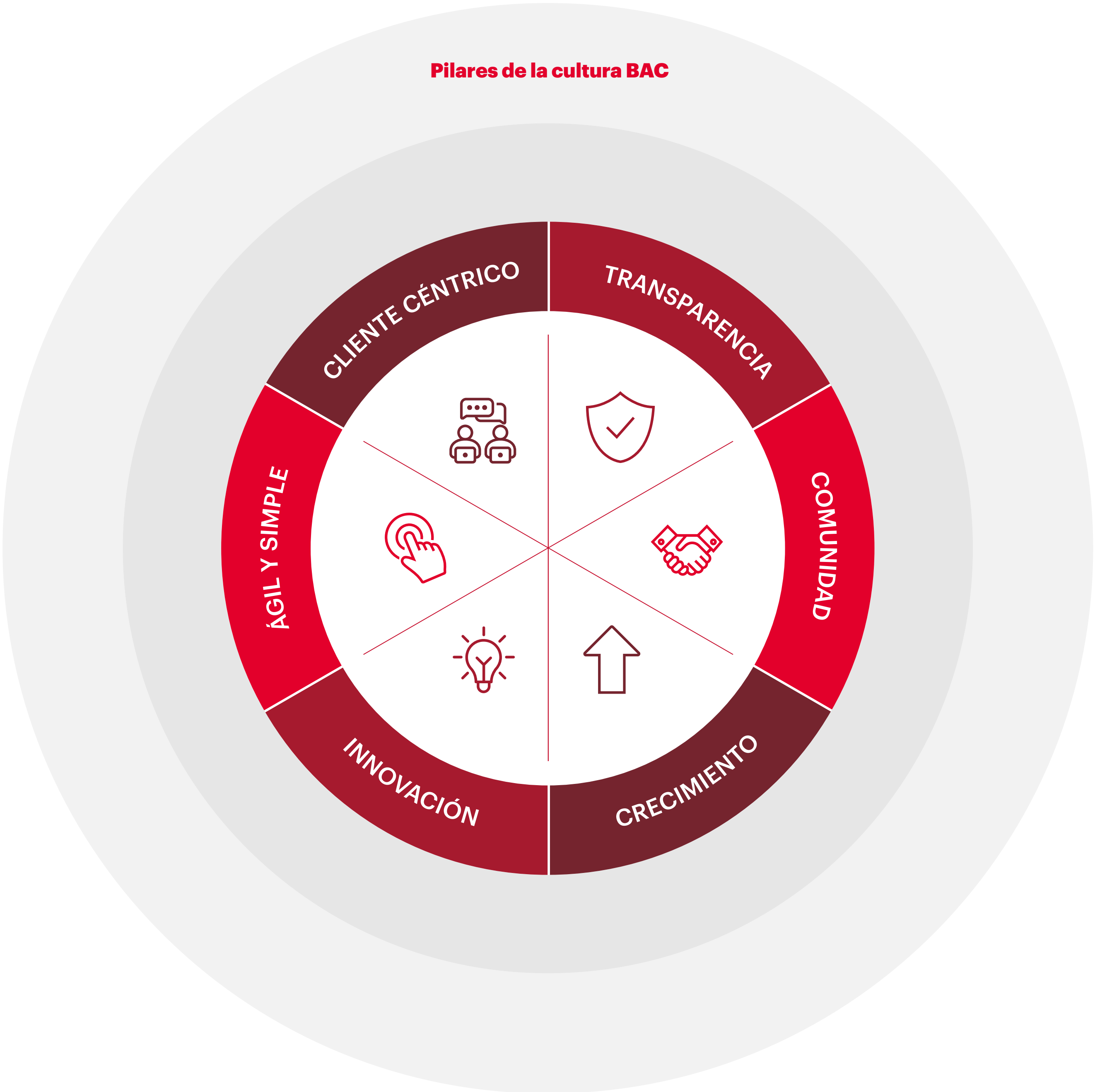
Reimaginamos la banca para generar prosperidad en las comunidades en las que servimos.

En nuestra nueva visión, la cultura BAC Credomatic es un activo intangible, como lo son nuestra marca y reputación.

Cultura BAC

La cultura BAC es algo que nos caracteriza y nos hace únicos, por eso en el 2021 fuimos parte del proceso implementado a nivel regional para definir la cultura que se quiere fomentar en todo el banco.

Este proceso incluyó la creación de nuestro propósito, la simplificación de nuestros valores y la definición de los seis pilares de la cultura BAC, que esperamos sean la guía para el futuro de nuestra empresa.



Operaciones en Costa Rica

Somos parte de BAC Holding International Corporation

Este año, la anteriormente denominada Leasing Bogotá S.A. Panamá cambió su nombre a BAC Holding International Corp. (BHI). Una sociedad constituida bajo la Ley de Sociedades de la República de Panamá, con sede administrativa en Colombia y dedicada a actividades de inversión en Colombia y Panamá; así como tenedora de acciones de otras entidades del sector bancario, entre ellas BAC Credomatic.

Luego de 12 años, Grupo Aval y Banco de Bogotá escindieron, a favor de sus accionistas, las acciones de BAC Holding International Corp. (BHI, antes BAC International Bank Inc.), empresa propietaria de las operaciones de BAC Credomatic. Dicha entidad recibió la autorización para transar en las bolsas de valores de Colombia y Panamá, convirtiendo a BHI en una empresa de capital abierto.

Antes de la escisión, BHI era 100% propiedad de Banco de Bogotá y, por ende, de Grupo Aval. A marzo 2022, Banco de Bogotá mantiene el 25% de las acciones de BHI y el 75% fue escindido a favor de los accionistas de Banco de Bogotá y de Grupo Aval, que pertenecen al Dr. Luis Carlos Sarmiento Angulo como accionista principal de la empresa Holding.



Productos y servicios BAC

Buscamos ofrecer a los clientes actuales y potenciales soluciones financieras con alto valor agregado.

Banca de personas



Ahorro

- Ahorromatic
- BAC Objetivo



Inversiones

- Certificados a plazo
- Fondos de inversión



Crédito

- Hipotecario
- Consumo
- Prendario
- Personal
- Saldo revolutivo
- Libranzas (préstamo fácil)



Cuentas bancarias

- Ahorro
- Corriente
- Fácil
- BAC Ahorros
- Infantil
- Juvenil
- Planilla
- Preferente
- Total



Tarjetas

- Crédito
- Débito
- OMA: tarjeta adicional a la actual



Seguros / Asistencias

- AP: accidentes personales
- PPI: Plan de Protección de Ingresos
- PRF: pérdida, robo y fraude
- PRF BAC: pérdida, robo y fraude
- SOS: asistencia para carretera y hogar



Compras en comercios

- Tasa Cero
- Mini Cuotas
- MiPOS



Comercio electrónico

- Ecommerce
- Eticket



Pensiones

- Planes de pensión voluntarios
- Planes de pensión obligatorios
- Administración de Fondos de Capitalización Laboral



Otros

- Compass
- Leasing

Banca de empresas



Pagos

- Adelanto de proveedores
- Pago de proveedores
- BAC Direct
- BAC Viáticos
- Garantías
- Host to host
- Planillas
- Planes planilla y proveedores
- Transferencias internacionales



Cuentas bancarias

- Corriente
- De inversión
- De planillas
- Regionales



Administración

- Comercios afiliados
- BAC Flota
- Factoreo
- Métrix: plataforma de inteligencia comercial



Crédito

- Cartas de crédito
- Empresarial
- Líneas de crédito revolutivas
- Sistema Banca para el Desarrollo de Segundo Piso



Inversión

- Certificados
- Fondos de inversión
- FX



Comercio electrónico

- Contrato MT940/942
- PayBAC
- Token virtual



Ahorro

- BAC Objetivos Empresariales



Seguros

- Coberturas cambiarias
- Seguros varios



Tarjetas

- Tarjeta de crédito empresarial



Otros

- Leasing corporativo
- Mora

Servicios para Pymes



Pagos

- Pago de proveedores
- Garantías
- Planillas
- Express pago



Administración

- Comercios afiliados
- Factoreo
- Producto
- Métrix
- PC - Punto de venta



Ahorro

- BAC Objetivo Jurídico



Cuentas bancarias

- Corriente
- De inversión
- De planillas
- Regionales



Crédito

- Cartas de crédito
- Hipotecario
- Corriente
- Fiduciario + Aval
- Garantía mobiliaria
- Líneas de crédito
 revolutivas
- Preaprobados



Inversión

- Certificados
- Fondos de inversión
- FX
- Acciones de Dos Pinos



Comercio

- Depósito virtual
- Ecommerce
- Tasa cero
- Compra click
- MiPos
- Conectividad



Fondos

- Aval FodemiPymes
- Aval Fonade
- Aval Fonascafé



Tarjetas

- Tarjeta
- Tarjeta de regalo
- Tarjeta virtual



Otros

- Leasing
- Compass
- Convenios
- Fideicomiso
- Plan de asistencia SOS

Servicios patrimoniales



Puestos de bolsa

- Asesoría
- Asesoría BAC PAN
- Custodia de valores
- Ejecución corretaje sin
 asesoría
- Ejecución corretaje con
 asesoría
- Ejecución cuenta
 ingresos con asesoría
- Ejecución cuenta trading
 con asesoría
- Gestión individual de
 portafolios PIB BAC
 Global A

- Gestión individual de
 portafolios PIB BAC
 Global C
- Gestión individual de
 portafolios PIB BAC
 Global M
- Gestión individual
 de portafolios PIB
 inversionista no
 profesional
- Gestión individual
 de portafolios PIB
 inversionista profesional

- *Premium* arriesgado
- *Premium* conservador
- *Premium* moderado
- Servicios internos
 corretaje sin asesoría
- Servicios internos
 custodia
- Servicios internos
 PIB inversionista no
 profesional



Fondos de inversión

- Impulso C BAC
 Credomatic
- Impulso D BAC
 Credomatic
- Propósito BAC
 Credomatic
- Sin Fronteras BAC
 Credomatic
- Millennium BAC
 Credomatic
- Fondo Posible BAC
 Credomatic

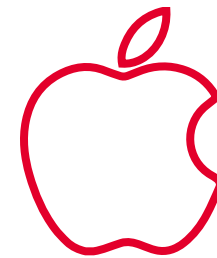
Productos y servicios en números

Resultados del 2021



Somos

el banco líder de pagos transfronterizos, con una participación de mercado en **Costa Rica de un 33%.**



36.296

clientes de Apple Pay y **4.478** de otras billeteras digitales.



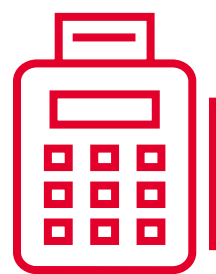
10.394

usuarios registrados en BAC Viajes.



+ 667.000

clientes digitalizados.



84,2%

de las transacciones monetarias fueron realizadas a través de nuestros canales digitales.



368

promociones BAC Credomatic para Pymes con el fin de fidelizar clientes.



2.750

comercios matriculados en el proyecto Shop Small con AMEX que busca apoyar a las Pymes en tiempos de pandemia.



Reducción

en la cantidad de formularios disponibles en la web para simplificar la experiencia del cliente al autoservirse nuestros productos. Esto permitió aumentar los trámites ingresados.

Alianzas comerciales (cobranding)

Emisores de tarjetas de crédito/débito

- Tarjetas locales e internacionales
- **Marcas:**



- Compras en comercios, aplicaciones e Internet
- Control de finanzas mediante nuestra banca en línea
- **Beneficios:** Tasa 0, MiniCuotas, descuentos y promociones

Tasa Cero 

Minicuotas 

Tarjeta de crédito de marca compartida

- Alianzas estratégicas con las principales empresas en las industrias de: supermercados, aerolíneas, educación e información.



- Beneficios exclusivos como: acumulación de puntos o millas, acceso a salas VIP alrededor del mundo, seguros de viaje, *valet parking*, descuentos y promociones.

Apple Pay- medio de pago digital

- Billetera digital del fabricante de teléfonos y relojes Apple.
- Permite pagos por medio de NFC y comercio electrónico en las páginas web donde aparezca el botón de pagos con el logo de Apple Pay.
- Permite almacenar las credenciales de pago (para Visa, Mastercard y próximamente AMEX).
- Pagos sin contacto de una manera más segura.

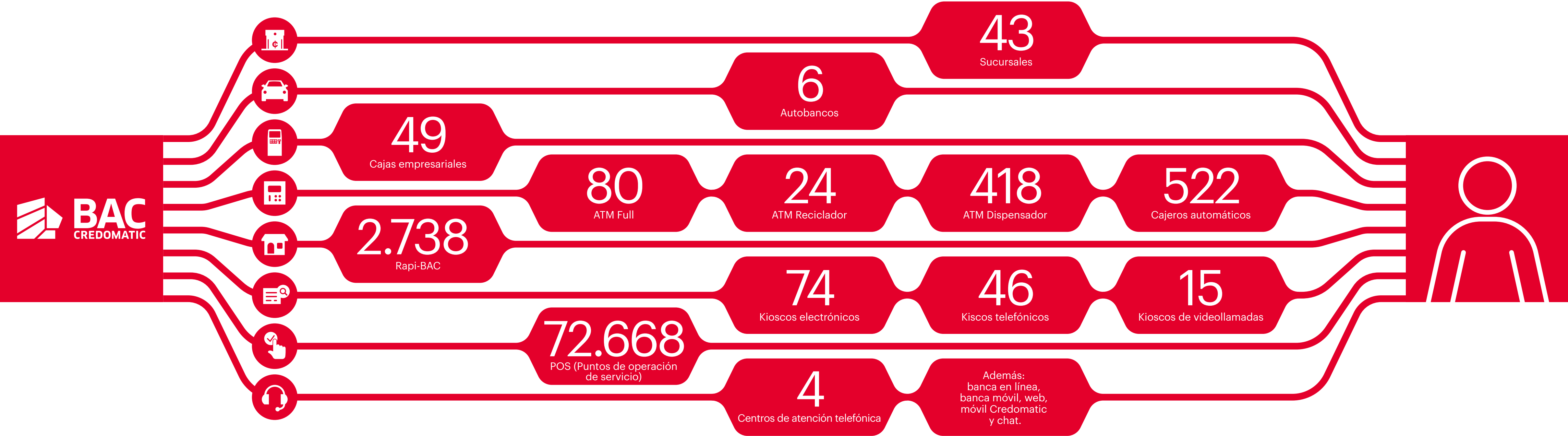
Valet parking

- Brinda a toda nuestra clientela un servicio de estacionamiento ágil y seguro.
- Disponible con los siguientes socios comerciales:



Canales de atención y distribución

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra prioridad; por eso buscamos ir a la vanguardia en el desarrollo de canales de atención que nos permitan estar cada vez más cerca y facilitar sus trámites.



Operaciones principales en Costa Rica

Lugar	Ubicación
Operaciones	Curridabat, San José
Mall San Pedro	Montes de Oca, San José
Plaza Roble	Escazú, San José
Calle Blancos	Goicochea, San José
Oficinas centrales	San José Centro
Anexo Curridabat	Curridabat

Sucursales

Sucursales	Ubicación
Alajuela	Alajuela
Aurora	La Aurora, Heredia
Avenida segunda	San José centro
Cartago	Cartago centro
City Mall	Alajuela
Ciudad Quesada	San Carlos, Alajuela
Curridabat	Curridabat, San José
Desamparados	Desamparados, San José
El Cruce	San Rafael, Escazú, San José
El Coco	Playas del Coco, Guanacaste

Sucursales	Ubicación
Escazú	Escazú, San José
Grecia	Grecia, Alajuela
Guadalupe	Guadalupe, San José
Guápiles	Guápiles, Limón
Jacó	Playa Jacó, Puntarenas
La Bandera	Montes de Oca, San José
La Fortuna	San Carlos, Alajuela
Libería	Libería, Guanacaste
Limón	Limón
Moravia	Moravia, San José

Sucursales	Ubicación
Multiplaza del Este	Zapote, San José
Multiplaza Escazú	Escazú, San José
Oficina centrales	San José centro
Oxígeno	Heredia
Paseo de las Flores	Heredia
Paseo Metrópoli	Cartago
Pérez Zeledón	Pérez Zeledón, San José
Plaza Boulevard	Cartago
Puntarenas	Puntarenas
Quepos	Quepos, Puntarenas

Sucursales	Ubicación
Rapibanco	Alajuela
Aeropuerto	
Rapibanco Heredia	Heredia centro
Rapibanco Río Oro	Santa Ana, San José
Sabana	Sabana, San José
San Francisco	Heredia
San Francisco de Dos Ríos	San Francisco de Dos Ríos, San José
Dos Ríos	Heredia
San Pedro	San Pedro de Montes de Oca, San José

Sucursales	Ubicación
San Ramón	San Ramón, Alajuela
Santa Ana	Santa Ana, San José
Santo Domingo	Heredia
Tamarindo	Tamarindo, Guanacaste
Terramall	Tres Ríos, Cartago
Tibás	Tibás, San José

Patrocinios

Para brindar un aporte adicional al país y potenciar nuestra presencia de marca, en BAC Credomatic apostamos a los patrocinios deportivos.

Aunado a estos patrocinios, apoyamos programas escolares juveniles del Ministerio de Educación Pública (MEP) en los cuales presentamos a los deportistas como un ejemplo a seguir.

Patrocinar el deporte también nos permite fomentar buenas prácticas en la juventud.

Atletas patrocinados

Keylor Navas

Portero Paris Saint Germain + Selección de CR

Bryan Ruiz

Futbolista LDA + Selección de CR

Celso Borges

Futbolista LDA + Selección de CR

Shirley Cruz

Futbolista LDA + Selección de CR

Andrea Vargas

Atleta 100 metros vallas

Noelia Vargas

Marchista

Raquel Rodríguez

Futbolista Portland Thorns FC + Selección de CR

Kenneth Tencio

Ciclista BMX free style - Mundialista

Clubes

Liga Deportiva Alajuelense
(mujeres y hombres)



Deportivo Saprissa



Fortalecimiento operativo

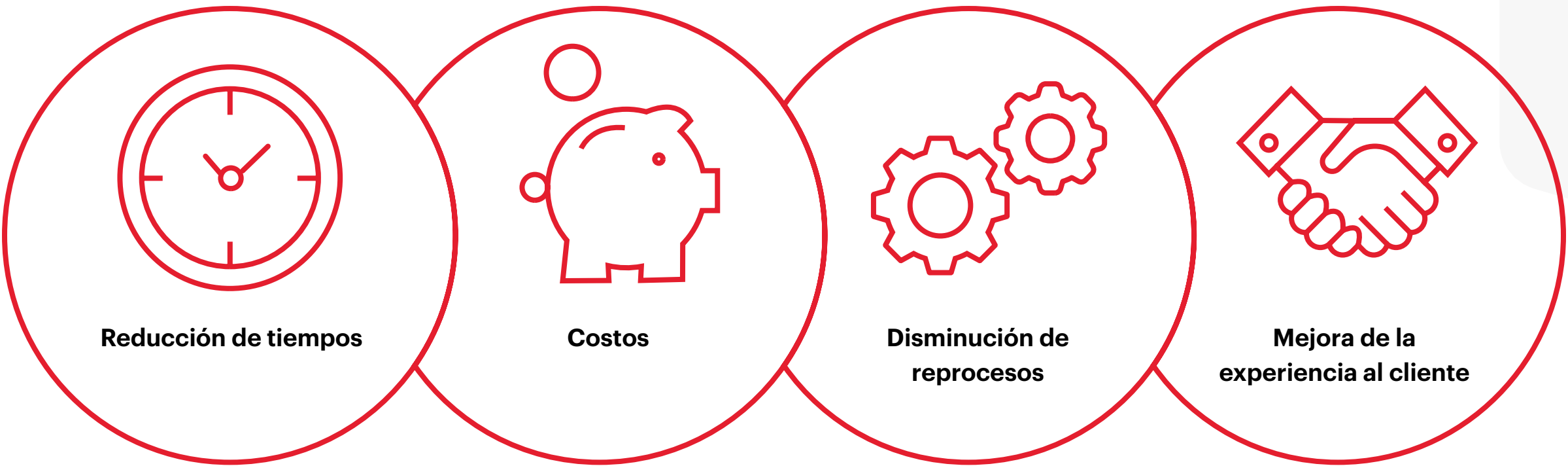
Excelencia operacional

En BAC Credomatic promovemos la mejora continua mediante un programa de iniciativas que buscan una mayor eficiencia de la gestión interna y externa para los clientes.

A nivel regional, en este periodo, realizamos 213 proyectos de mejora, de los cuales el 29% fue ejecutado en Costa Rica.

Adicionalmente, por quinto año consecutivo continuamos con el programa “BAC+Simple”, que busca promover la generación de ideas de mejora por parte de los colaboradores, para lograr un banco más simple.

Principales temas de las iniciativas de mejora:



Principales resultados de excelencia operacional 2021

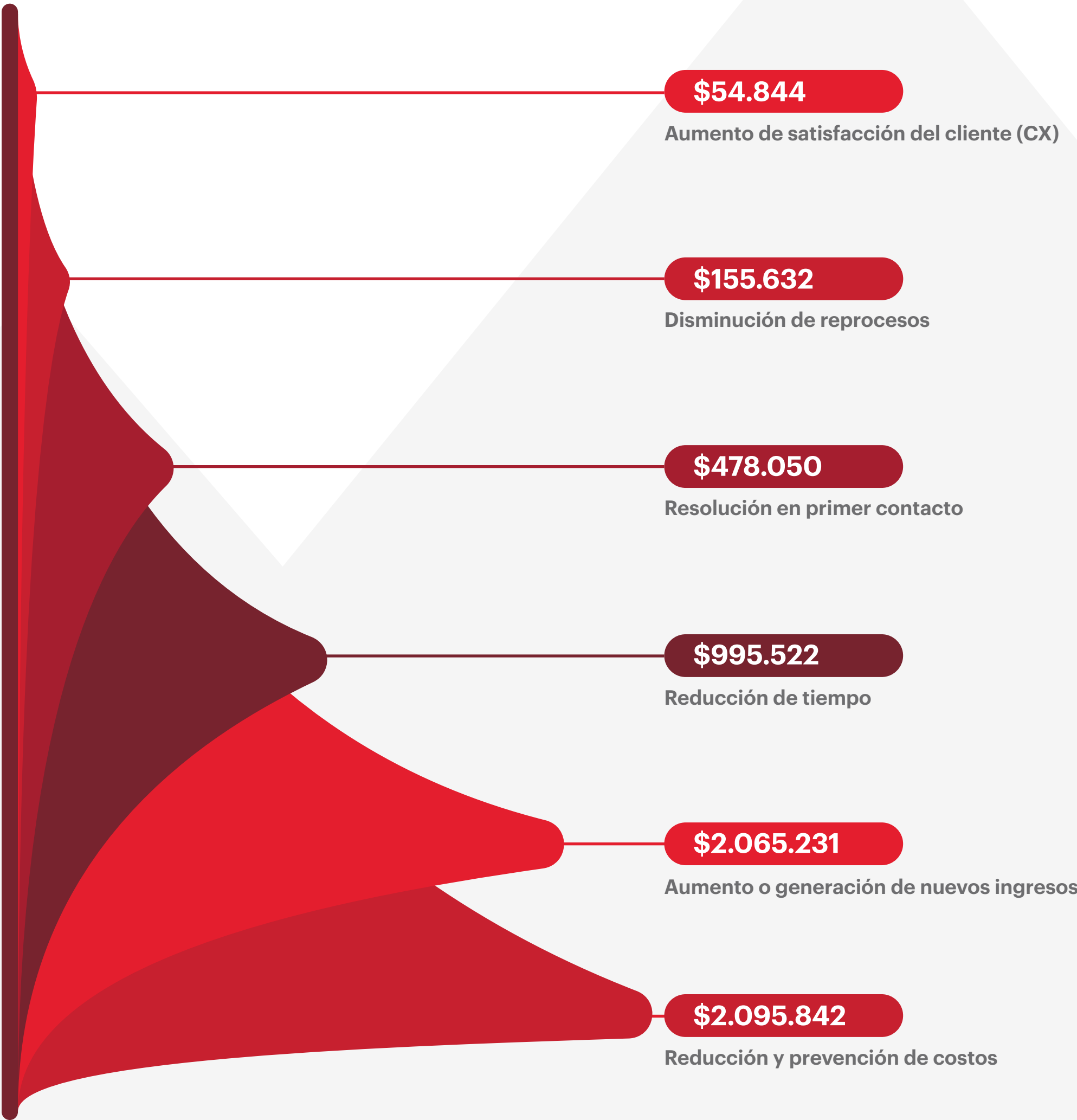
164
equipos ágiles
(crecimiento de 48%
con respecto al 2020).

957
colaboradores en el
ecosistema ágil (47%
más que el año 2020).

Mejora
de la productividad en
un factor de 2,32 (49%
más que el año 2020).

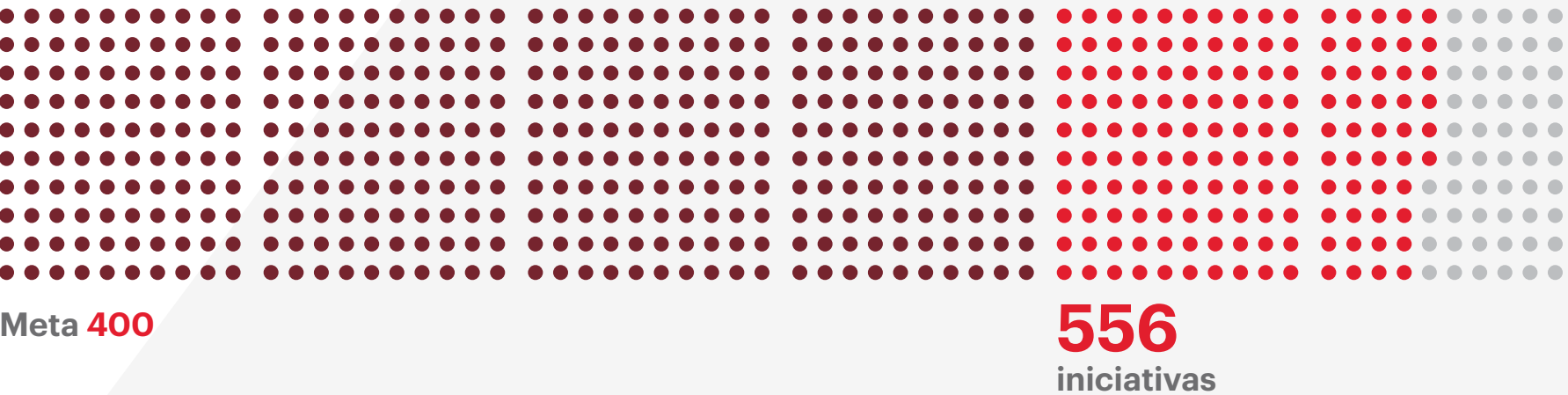
10
mejoras diarias
implementadas en
los procesos por los
equipos ágiles.

Impacto económico de las mejoras



Innovación

Iniciativas implementadas



139% de cumplimiento

Beneficios

Iniciativas implementadas



Certificaciones

En BAC Credomatic nos adherimos voluntariamente a normas de certificación e iniciativas internacionales que nos permiten asegurar la calidad de nuestros servicios, la consistencia con nuestros valores y la mejora continua, en procura de una gestión cada vez más responsable de nuestra actividad comercial.

Nuestras principales certificaciones son las siguientes:



INTE/ISO14001:
Sistema de Gestión Ambiental que permite gestionar los principales aspectos ambientales y sus impactos.



INTE B5:
Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad para medir, reducir y compensar las emisiones de gases de efecto invernadero.



ISO 22301:
Sistemas de gestión de continuidad del negocio.



INTE G35:
Responsabilidad Social para gestionar la estrategia empresarial mediante ejes de sostenibilidad.



INTE / ISO 50001:
Sistema de Gestión de la Energía para mejorar el desempeño energético y los costos de energía asociados.

Afiliaciones y adhesiones

En BAC Credomatic trabajamos en conjunto con otras organizaciones y somos miembros de distintas asociaciones. Estas alianzas nos permiten interactuar constantemente con actores que se desenvuelven en ámbitos similares al nuestro para aportar nuestra visión y conocer tendencias y oportunidades del entorno en el cual nos desempeñamos.



Asociación Bancaria Costarricense (ABC): Incluye a todos los bancos públicos y privados del país y vela por los intereses de todo el sector financiero nacional.



Cámara Costarricense de Empresas de Factoreo: Institución creada para fortalecer el factoreo en Costa Rica.

Protocolo de Conducta Empresarial Responsable en el Sector Seguros:

Protocolo sectorial para aportar a la sostenibilidad del país en el que participan más de 60 representantes de empresas aseguradoras.



Pacto Global: Unión de empresas que comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomenta sociedades más prósperas.



Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED): Organización sin fines de lucro que busca la sostenibilidad y la competitividad del país, mediante la promoción de modelos de negocio sostenibles en las empresas.



Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR): Organización empresarial creada para impulsar el desarrollo sostenible del sector industrial y apoyar la competitividad de las empresas asociadas.



Protocolo Verde de la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica: Esfuerzo para la creación e implementación de políticas que sean precursoras de mejores prácticas bancarias para promover un desarrollo que no comprometa las necesidades de generaciones presentes ni futuras.



Principios de Banca Responsable: Normas voluntarias impulsadas por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), para apoyar a los bancos en alinear su estrategia de negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Cámara de Comercio Americana de Costa Rica (AmCham): Cámara multisectorial creada con el fin de profundizar los vínculos comerciales y la inversión entre Costa Rica y Estados Unidos.



Fundación ALIARSE - Alianza para la Acción Climática: Agrupa diferentes empresas e instituciones con el fin de fortalecer acciones para contribuir al Plan de Descarbonización del país.



Declaración de San José: Declaración que incluye principios en contra de la discriminación por orientación sexual e identidad de género y a favor de los derechos humanos de las personas LGBTI en espacios de trabajo.

Premios y reconocimientos

Gracias al trabajo de nuestro equipo en Costa Rica, durante el 2021 recibimos los siguientes reconocimientos.



Mejor Institución Financiera de Centroamérica y el Caribe, por séptimo año consecutivo.

Mejor Banco de Costa Rica.

Por el crecimiento sostenido y nuestra posición como el banco más importante de la región.

Mejor Banco en Responsabilidad Corporativa a nivel latinoamericano.

Gracias a la gestión realizada durante el 2021.



Mejor Banco de Costa Rica (por segundo año consecutivo).

· I N T E R N A T I O N A L · **INVESTOR**

Banco del Año a nivel Latinoamericano.

Mejor Programa de Apoyo frente al COVID-19 en Costa Rica.

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.

FINANCIAL ALLIANCE FOR WOMEN

Premio por impulsar y promover una banca inclusiva para empoderar a las mujeres de la región.



Mención Honorífica en la Categoría Filantropía COVID-19 con el Programa “Yo me uno”.



Banco del Año en Costa Rica.

Fuimos nominados en esta categoría por los suscriptores de la revista a nivel mundial, por ser una entidad que se destaca en su gestión y un pilar de la economía local y regional.



Mejor Banco Digital, por tercer año consecutivo.

Mejor Aplicación Móvil, por tercer año consecutivo.

World Finance reconoce la cultura de innovación del banco y premia nuestro compromiso con los 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”.



Banco con mejor reputación financiera de Costa Rica, y sexto entre todas las industrias.



Mejor Banco Digital de Centroamérica.

Mejor Banco en Responsabilidad Social Corporativa en Costa Rica.

Estrategia y modelo de negocios Neto Positivo

03

Estrategia corporativa con enfoque en sostenibilidad

El paradigma de que las empresas existen solo para crear valor económico, es decir, maximizar las utilidades de sus accionistas está siendo cada día transformado por una cultura de triple valor, que aprecia, además de lo económico, lo social y lo ambiental.

Hoy más que nunca, en BAC Credomatic creemos que las empresas podemos ser importantes actores del cambio social que

requiere este siglo XXI, y convertirnos en aliados clave de los gobiernos y la sociedad para atender los crecientes retos ambientales y sociales que nos ocupan.

Contar con empresas que implementen acciones concretas en este sentido es crucial; por eso en BAC Credomatic, desde el año 2007, iniciamos nuestro caminar por la senda de ser una empresa con una conducta

empresarial cada vez más responsable, que nos lleva hoy día, como lo veremos más adelante, a ser un banco líder en sostenibilidad. Un banco que, desde su estrategia corporativa, incorpora el enfoque de sostenibilidad.



En BAC Credomatic entendemos la conducta empresarial responsable como el vehículo que nos permite conducirnos en el día a día para llegar a lo que queremos alcanzar: la sostenibilidad de largo plazo.

La sostenibilidad como un camino en evolución

I ciclo estratégico: Sentando las bases

Desde el año 2007 emprendimos el camino de la sostenibilidad como eje estratégico que ha regido nuestro quehacer y relaciones comerciales.

Desde una visión de mejora continua y aplicando nuevos enfoques estratégicos, en los últimos tres periodos de planificación estratégica maduramos nuestro compromiso frente al

desarrollo sostenible y la competitividad de la empresa. Esto nos ha permitido ser una organización más sólida a partir de la mejora en la gestión de nuestros impactos.



- ▶ Analizamos y entendimos a profundidad el quehacer de la empresa.
- ▶ Sentamos bases sólidas y avanzamos en nuestro proceso de gestión de una conducta empresarial responsable.
- ▶ Diseñamos e implementamos programas que aún hoy siguen vigentes.
- ▶ Sensibilizamos a personas en puestos de liderazgo en este tema que, hasta ese entonces, estaba prácticamente ausente en el quehacer empresarial.

En esos primeros años, el diálogo constante con nuestras gerencias regionales y locales, la escucha atenta a las inquietudes de las personas colaboradoras, los estudios formales e investigaciones realizadas y las horas invertidas en charlas de formación y sesiones de capacitación nos enseñaron a ir moldeando una estrategia que generaba valor tanto para el negocio como para nuestros públicos de interés, e incluso para nuestros propios líderes.

II ciclo estratégico: Creciendo y aprendiendo

El Sistema de Gestión de Sostenibilidad nos ha permitido integrar la sostenibilidad a la cultura de la organización y su alineamiento con la estrategia del negocio, hacia una conducta empresarial cada vez más responsable y transparente.

2007-2011

2012-2017

2017-2021

▶ Iniciamos un nuevo ciclo, con una estrategia renovada, resultado de la aplicación de marcos, guías y herramientas de primer nivel que nos permitieron robustecer la identificación y gestión de impactos.

▶ Empezamos procesos de debida diligencia para la identificación de impactos (análisis de materialidad, mapeo, consulta y generación de diálogos abiertos con nuestros públicos de interés).

▶ Incorporamos a la planificación estratégica metas, objetivos, planes de acción e indicadores de seguimiento y medición a escala local y regional.

▶ Establecimos metas ligadas a la evaluación de desempeño y remuneración variable para las gerencias de más alto nivel.

▶ Implementamos un Sistema de Gestión de Sostenibilidad bajo Los estándares y los principios de la norma ISO 26000 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 G35:2012 Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social, basada en la norma ISO 26000. Con este sistema de gestión damos seguimiento y monitoreo a los avances y evaluación de los resultados para identificar oportunidades de mejora.

Lo anterior, entre muchos otros esfuerzos innovadores a nivel estratégico y técnico, nos aportó nuevos conocimientos y más experiencia, permitiéndonos alcanzar un alto nivel de madurez, además de perfilar a nuestra empresa como líder regional en la materia.

III ciclo estratégico:
Madurando nuestra gestión de la sostenibilidad



Fortalecimos nuestra estrategia con la incorporación de prácticas expuestas en los principales marcos de conducta empresarial responsable y sostenibilidad.

Alcanzamos una madurez técnica para gestionar nuestros temas materiales, colocándonos al nivel de las empresas líderes en la región. Uno de los enfoques usados para robustecer la estrategia surgió de tomar en cuenta la Agenda 2030 establecida por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). De esta forma creamos, desde la estrategia corporativa, un quinto eje al que llamamos: “Clientes y sostenibilidad”.

Iniciamos una gestión “cliente-céntrica”, que busca posicionar al cliente como el corazón de la estrategia. Es decir, estamos desarrollando un enfoque de negocios que se centra en brindar una mejor experiencia a las personas clientes, anticipándonos a sus necesidades y mejorando las interacciones y canales de comunicación para mantener relaciones duraderas.

2022




El 2022 nos lanzó el reto de repensar nuestro negocio desde un contexto complejo con grandes desafíos a nivel local y mundial; pero al mismo tiempo nos entusiasma tener la oportunidad de poner a disposición de la sociedad nuestro compromiso, conocimiento, servicios y productos en términos económicos, sociales y ambientales.

El 2022 será recordado como el año de la evolución cuando asumimos el reto de ser el primer banco del mundo neto positivo.

Hitos en la construcción de la sostenibilidad

2007	2010	2012	2013	2014	2015
<p>Alianza público-privada con el Ministerio de Educación Pública</p>	<p>Certificación ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental</p>	<p>Creación de la Gerencia de Sostenibilidad</p>	<p>Certificación en la INTE B5. Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad</p>	<p>Certificación en INTE G35 SGRS</p> <p>Lanzamiento del programa Yo me uno</p>	<p>Declaración de 14 sucursales inclusivas</p> <p>Impresión Braille de tarjetas de crédito y débito</p>

Hitos en la construcción de la sostenibilidad

2016	2017	2018	2019	2020	2021
<div>Firma del Pacto Global</div> <div></div>	<div>Firma, por primera vez, de la Declaración de San José</div> <div></div> <div>El éxito está en la diversidad</div> <div>Aplicación de la primera encuesta del IPMe</div> <div></div>	<div>Reconocimiento como empresa Carbono Neutral Plus</div> <div></div>	<div>Lanzamiento de dispositivos electrónicos inclusivos (Lazarillo y Sara) en 6 sucursales</div>	<div>Certificación ISO 50001. Sistema de Gestión de la Energía</div> <div></div> <div>Adaptación al modelo de atención COVID</div>	<div>3 empresas sociales en el programa Comunidades BAC</div> <div>Firma de principios de banca responsable</div> <div>Programa de género</div> <div>18 sucursales inclusivas</div>

Nuestra nueva estrategia: Neto Positivo

En el año 2022 establecimos una estrategia de negocios que incluye como pilar principal el tema de la sostenibilidad; hecho que nos permitirá pasar de ser una empresa que ofrece soluciones financieras tradicionales a una que brinda triple valor positivo: económico, ambiental y social.

Los retos del entorno hacen que ser “neto cero”¹ ya no sea suficiente; en BAC Credomatic además decidimos ser un banco neto positivo, es decir,

una empresa que crea valor ambiental y social al mismo tiempo que reduce las huellas producidas al operar.

¿Qué significa esto?

Significa que con la misma excelencia y rigurosidad que trabajamos en maximizar el valor económico, también estamos trabajando en maximizar y compartir valor social y ambiental con nuestros públicos de interés. Ahora es parte de nuestra forma de hacer negocios.

Aspiramos a ser el primer banco neto positivo del mundo.

¿Qué es ser neto positivo?



Crear más valor económico del que tomamos de la economía.



Crear más valor para el planeta que los recursos que tomamos de él para existir.



Crear más valor social que la huella de nuestro giro de negocios.



¹ Una empresa neto cero es aquella que es neutral con el ambiente y la sociedad, es decir, que compensa los impactos que genera.

Tenemos el objetivo claro y la motivación para hacer banca diferente, para trascender la definición tradicional de éxito empresarial y redefinir el rol que los bancos tienen en cuanto a generación de prosperidad, mejora de la calidad de vida de cada cliente y protección del medio ambiente.

Por esto, hemos establecido tres ambiciosos objetivos en cada una de las dimensiones:

Somos un importante catalizador de valor económico y con esta estrategia también apostamos a serlo en la parte social y ambiental.



Valor económico

Maximizar el valor económico generado (crecimiento rentable).

Hacer banca radicalmente transparente.

Ser el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor.



Valor ambiental

Ser un banco carbono-positivo, residuos-positivo y agua-positivo.

Transformar nuestra cartera en neta positiva.

Ser el banco que impulsa una Centroamérica circular.



Valor social interno

Desarrollar conexiones profundas con las personas colaboradoras.

Promover el desarrollo y bienestar integral de las personas colaboradoras.

Reducir al mínimo posible la pobreza en BAC Credomatic.



Valor social externo

Masificar la inclusión y educación financiera y digital.

Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género.

Ser líderes en inversión social estratégica.

Gobernanza de la sostenibilidad

En BAC Credomatic la sostenibilidad no es un tema aislado, sino una columna medular que guía la toma de decisiones, la estrategia corporativa y nuestro sistema de gestión; por eso, como parte fundamental de nuestra estrategia de triple valor positivo, establecimos que el alineamiento organizacional en este tema fuera liderado por un órgano de alto nivel.

Foro de Sostenibilidad

Este órgano es nuestro Foro de Sostenibilidad, el cual creamos en el año 2021 con el propósito de asesorar a la Junta Directiva en el enfoque estratégico de prácticas de negocio responsable y de los asuntos de sostenibilidad. Este foro se reúne al menos una vez cada tres meses.



Líder alta gerencia
Federco Odio
Country Manager
BAC Credomatic Costa Rica



Líder de gestión
Anabelle Calderón
Gerencia de Sostenibilidad



Lorena Arce
Vicepresidencia de Banca de Empresas



Laura Moreno
Vicepresidencia de Relaciones Corporativas, Sostenibilidad y Mercadeo



José Ignacio Cordero
Vicepresidencia de Personas



Alejandro Rubinstein
Vicepresidencia de Experiencia al Cliente y Canales de Servicio



Francisco Echandi
Vicepresidencia Sénior de Operaciones



Maria Emilia Tiscornia
Gerencia de Desarrollo de Talento Humano



Mayid Sauma
Gerencia de Pymes y Afiliados



Carlos Sáenz
Gerencia de Estrategia y Planificación Financiera

Deberes y atribuciones del Foro de Sostenibilidad

- Colaborar y coordinar, con comités de gobierno corporativo, cuestiones relativas a prácticas de banca responsable y sostenibilidad.
- Supervisar y velar por la existencia de procesos para la identificación, gestión, seguimiento y control de riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad del negocio y con las expectativas de los públicos de interés.
- Supervisar y evaluar la estrategia de relacionamiento con públicos de interés informando a la Junta Directiva sobre los intereses y expectativas de estas, en cuanto a aspectos sociales, medioambientales y de comportamiento responsable y ético del banco.
- Supervisar la actuación del banco en materia de sostenibilidad y, en particular, velar porque nuestras prácticas de buen gobierno, medioambientales y sociales se ajusten a la estrategia y a las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
- Monitorear las acciones del banco para la contribución del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Supervisar y aprobar la incorporación del banco en los índices y certificaciones internacionales de sostenibilidad de mayor reconocimiento.
- Ser informado y asesorar a la Junta Directiva acerca de 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 banco en materia de sostenibilidad, informando periódicamente a la Junta Directiva sobre los avances realizados en prácticas de negocio responsables y sostenibilidad, dando asesoramiento, 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 informes y desarrollar actuaciones en temas de sostenibilidad que le correspondan de acuerdo con el Sistema de Gobierno Corporativo o por solicitud de la Junta Directiva.



Además, definimos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de la siguiente política integrada, donde nos comprometemos a:

Política de sostenibilidad

1 Gestionar nuestro negocio de forma ética y responsable, desarrollando iniciativas que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida y las necesidades financieras de nuestros grupos de interés, contribuyendo al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos.

2 Mejorar continuamente nuestra gestión, incluyendo el desempeño social, económico, ambiental y energético; y contemplando el cumplimiento de las regulaciones aplicables.

3 Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación que nuestra operación pueda generar directa o indirectamente.

4 Asegurar la disponibilidad de la información y de los recursos para el logro de los objetivos y metas declaradas para los sistemas de gestión.

5 Apoyar la adquisición de productos y servicios eficientes, así como los diseños que mejoren el desempeño ambiental y energético.

6 Promover la igualdad y equidad de condiciones, buscando ser una organización diversa e inclusiva, a través de la implementación de las mejores prácticas empresariales en la promoción de los derechos humanos; sin importar etnia, nacionalidad, género, orientación sexual, creencias, discapacidad, o pertenencia a cualquier otro grupo vulnerable o minoritario.



Materialidad

Como parte del trabajo de preparación para nuestra nueva estrategia, en el año 2021, a nivel regional, realizamos un proceso que concluyó con la redefinición de nuestra materialidad.

Metodología para actualización de temas materiales

- Escucha de públicos de interés
- Estudio de metas y estándares globales de la banca y de la economía global:
 - Dow Jones Sustainability Index
 - Global Reporting Initiative
 - Principios de Banca Responsable de UNEP-FI
 - Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD)
 - *Global Risk Report*, World Economic Forum
 - Environmental, Social, and Governance Principles in Credit Ratings, S&P Global
- *Benchmarking* de bancos y empresas líderes en sostenibilidad a nivel mundial.
- Análisis de publicaciones e informes de superintendencias, asociaciones bancarias, calificadoras de riesgo y organismos internacionales y multilaterales.

- Análisis de informes, estudios y otros documentos públicos sobre proyecciones y tendencias del sector financiero, en materia de ASG (riesgos ambientales, sociales y de gobernanza).
- Análisis de las metas de los ODS.
- Análisis de tendencias en sostenibilidad para el sector financiero.

Este proceso nos permitió alinear los temas a nuestros objetivos estratégicos, la agenda global, especialmente en la industria financiera, y las preocupaciones de los públicos de interés.

Los principales cambios corresponden a la incorporación de los siguientes temas materiales:

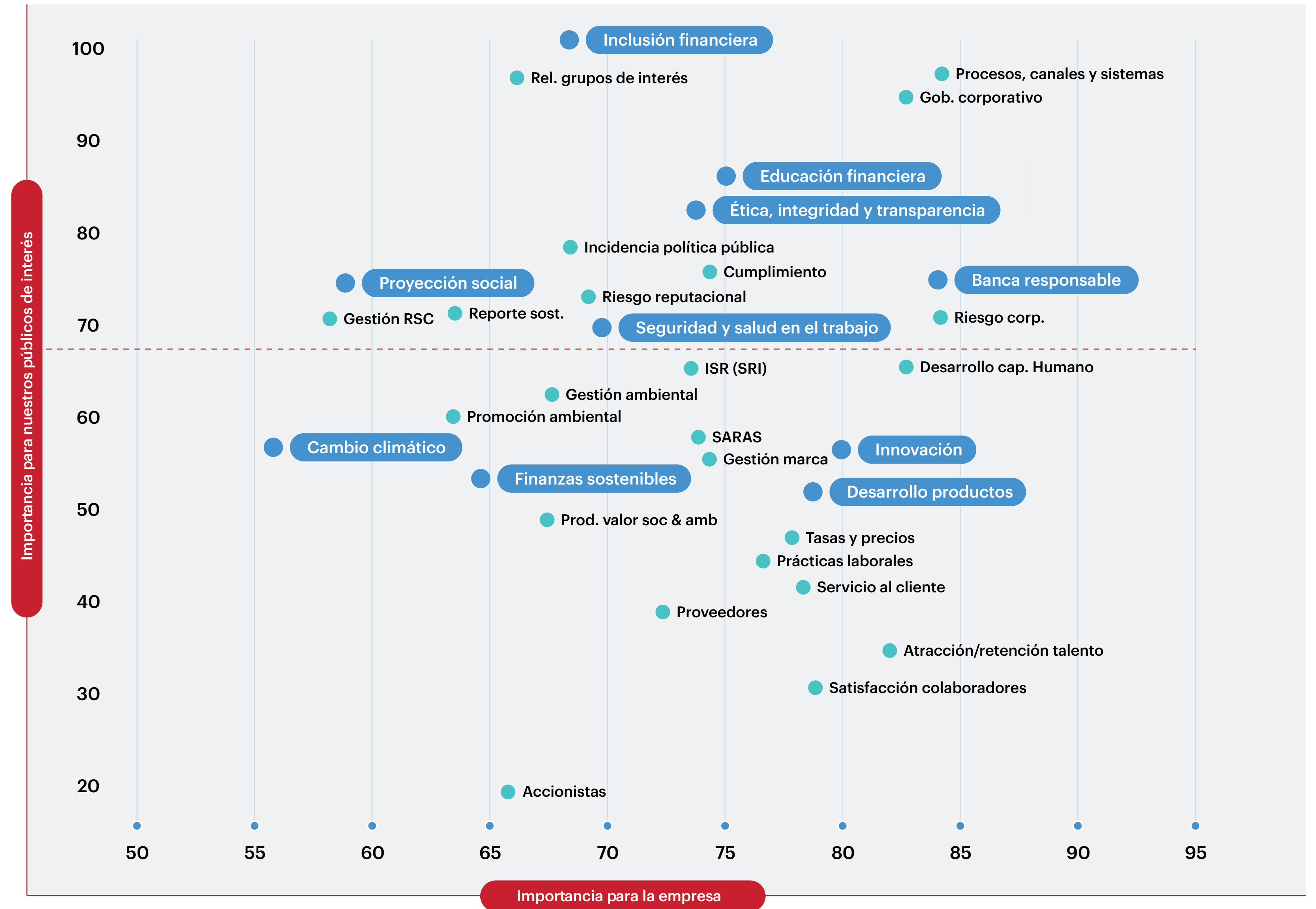
Transparencia radical	Soluciones financieras simples y digitales	Gestión de riesgos de cambio climático	Descarbonización de cartera
Finanzas sostenibles	Inclusión financiera digital	Ciberseguridad	Inversión social estratégica
Bienestar integral del público interno	Inclusión y diversidad	Equidad de género	Empoderamiento económico de las mujeres

Matriz de temas materiales

Simbología

● Corresponde a temas de materialidad ya existentes

● Corresponde a nuevos temas de materialidad



Temas materiales
BAC Credomatic

Nuestra gestión de la sostenibilidad se basa en 11 temas materiales que tienen impacto en las tres dimensiones de la sostenibilidad y están enfocados en la disminución de nuestras huellas y en generar valor compartido para nuestros públicos de interés por medio de diferentes programas, sistemas de gestión e iniciativas.



Dimensión

Económica



Ambiental



Social Interna

Social Externa

Temas materiales

Inclusión financiera
Banca responsable
Negocios sostenibles
Gestión ambiental
Desarrollo de capital humano
Atracción y retención de talento
Satisfacción de colaboradores(as)
Educación financiera
Inclusión financiera
Proyección social
Proveedores

Enfoque de gestión

Programa: Fortalecimiento Empresarial para Pymes
Programa: Venta y Cobro Responsables
Programa: Negocios Sostenibles
<ul style="list-style-type: none">Sistemas de Gestión Ambiental, Energético y de Carbono NeutralidadProgramas e iniciativas externas
Gestión del talento humano
Programa: Posibilidades BAC
Programas: <ul style="list-style-type: none">Educación e Inclusión Financiera DigitalBanca Inclusiva (Mujeres BAC)
Programas: <ul style="list-style-type: none">“Yo me uno”Comunidades BAC - Voluntariado
Programa: Proveedores Responsables

Abordamos nuestros temas materiales mediante programas e iniciativas específicas.

Abordaje de los principales temas materiales



Dimensión económica

Objetivos

Transparencia radical: Información clara, oportuna y amigable de nuestras condiciones de productos

Metas

Mejorar los resultados en el índice de transparencia derivado del Net Promoter Score (NPS) para clientes externos y el Employee Net Promoter Score (eNPS), para colaboradores.

Diseñar una tabla que resuma de forma clara, sencilla y amigable las condiciones contractuales de nuestros principales productos.

Soluciones financieras simples, digitales y de triple valor: Transformar nuestro portafolio de soluciones hacia servicios de triple valor positivo.

Meta

Desarrollar y realizar el lanzamiento de una nueva solución financiera para cada segmento, en cada país, que tenga valor ambiental y/o social.



Dimensión ambiental

Objetivos

Ecoeficiencia y huella positiva en nuestra operación de agua, residuos y emisiones GEI (gases de efecto invernadero)

Metas

100 % de emplazamientos cuantificados en inventario de GEI.

100 % de emplazamientos con medición de consumo de agua.

100% del alcance de emplazamientos con valorización de residuos.

Descarbonización de nuestra cartera.

Identificación y análisis de riesgos y oportunidades en cada segmento de nuestro portafolio.

Metas

Clasificar nuestra cartera de crédito en términos ambientales, sociales y de componente de género.

Definir las primeras metas de descarbonización de cartera alineadas a los resultados del análisis realizado.

Impulso a la economía circular, a la movilidad sostenible y a la promoción de la transición a energías renovables



Meta

Ruta eléctrica BAC

Gestión de riesgos de cambio climático

Meta

Implementar el Modelo de Madurez de Riesgos de Cambio Climático.



Dimensión social interna

Objetivos

Promover entornos laborales diversos e inclusivos.



Reducir al mínimo posible la pobreza en BAC.

Metas

100% de nuestros líderes capacitados en estrategia de diversidad e inclusión.

1 carencia de pobreza multidimensional desactivada, en el 100% de las personas colaboradoras atendidas.

Proceso de selección que incorpore criterios incluyentes.



Dimensión social externa

Objetivos

Extender la inclusión y educación financiera y digital.

Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género.

Ser líderes en inversión social estratégica.

Metas

30% de conversión de educación financiera digital de planilleros en apertura de cuenta de ahorro, transaccionalidad en banca en línea y uso de tarjetas de débito.

40% de conversión de programas de fortalecimiento Banca Mujer en soluciones financieras colocadas (apertura de cuentas, créditos, planillas, seguros y facturación).

90% de recursos ejecutados invertidos en proyectos y/o causas alineadas con la estrategia corporativa de triple valor positivo.

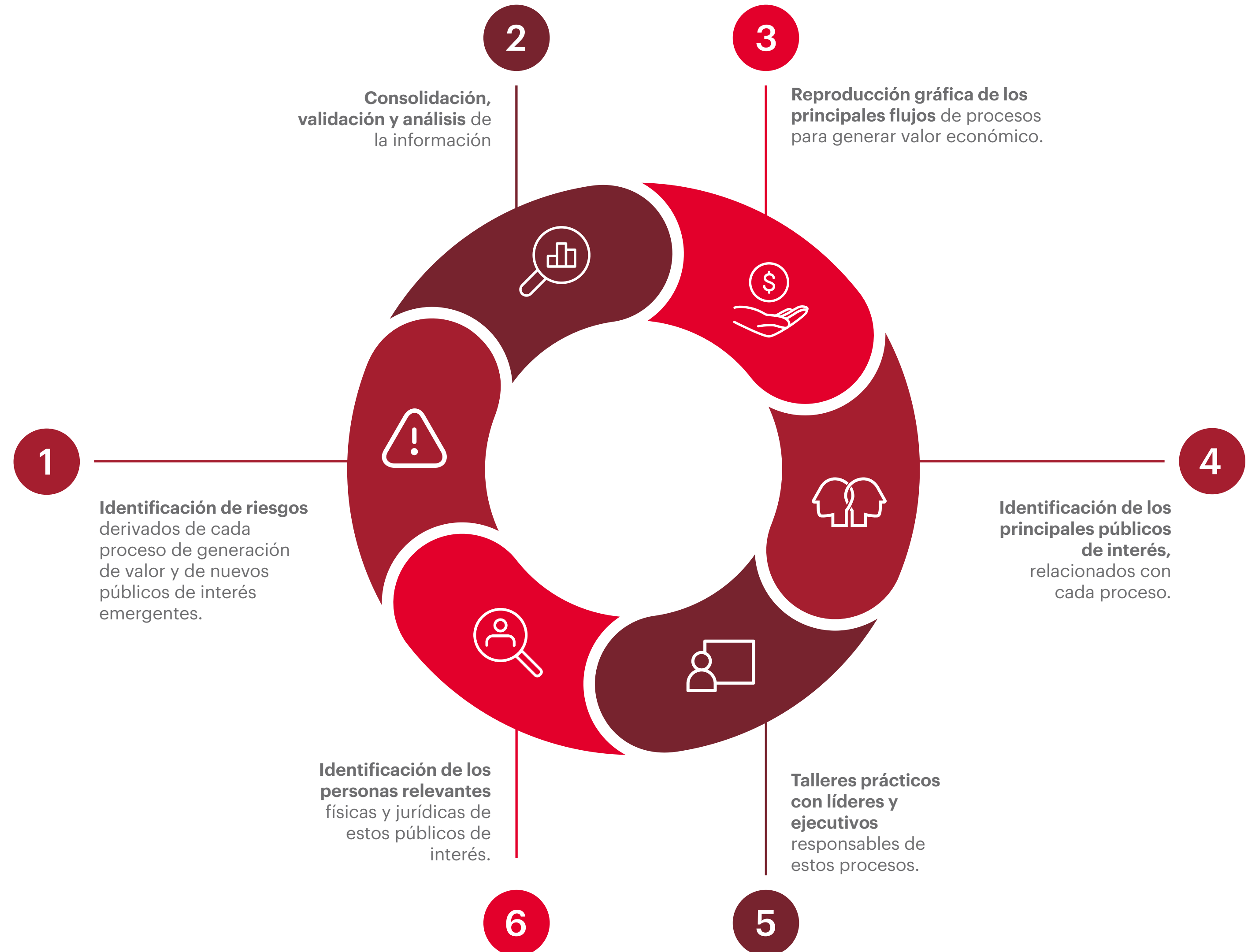
42

Públicos de interés

Nuestros públicos de interés son todos aquellos individuos, grupos sociales y organizaciones que pueden verse afectados de manera significativa por las actividades, productos y/o servicios de nuestra empresa, y/o cuyas acciones pueden impactar nuestra capacidad de seguir desarrollando con éxito las estrategias definidas para alcanzar nuestros objetivos.

El proceso de identificación de públicos de interés implicó un claro entendimiento de los componentes de nuestra cadena de valor.

Metodología para definir nuestros públicos de interés



Esta metodología nos permitió comprender que, para cumplir con nuestro compromiso de transparencia y rendición de cuentas, era necesario entender mejor las expectativas de los públicos de interés frente al banco e identificar los posibles impactos y temas que les preocupan sobre nuestra empresa.

Diagrama de públicos de interés



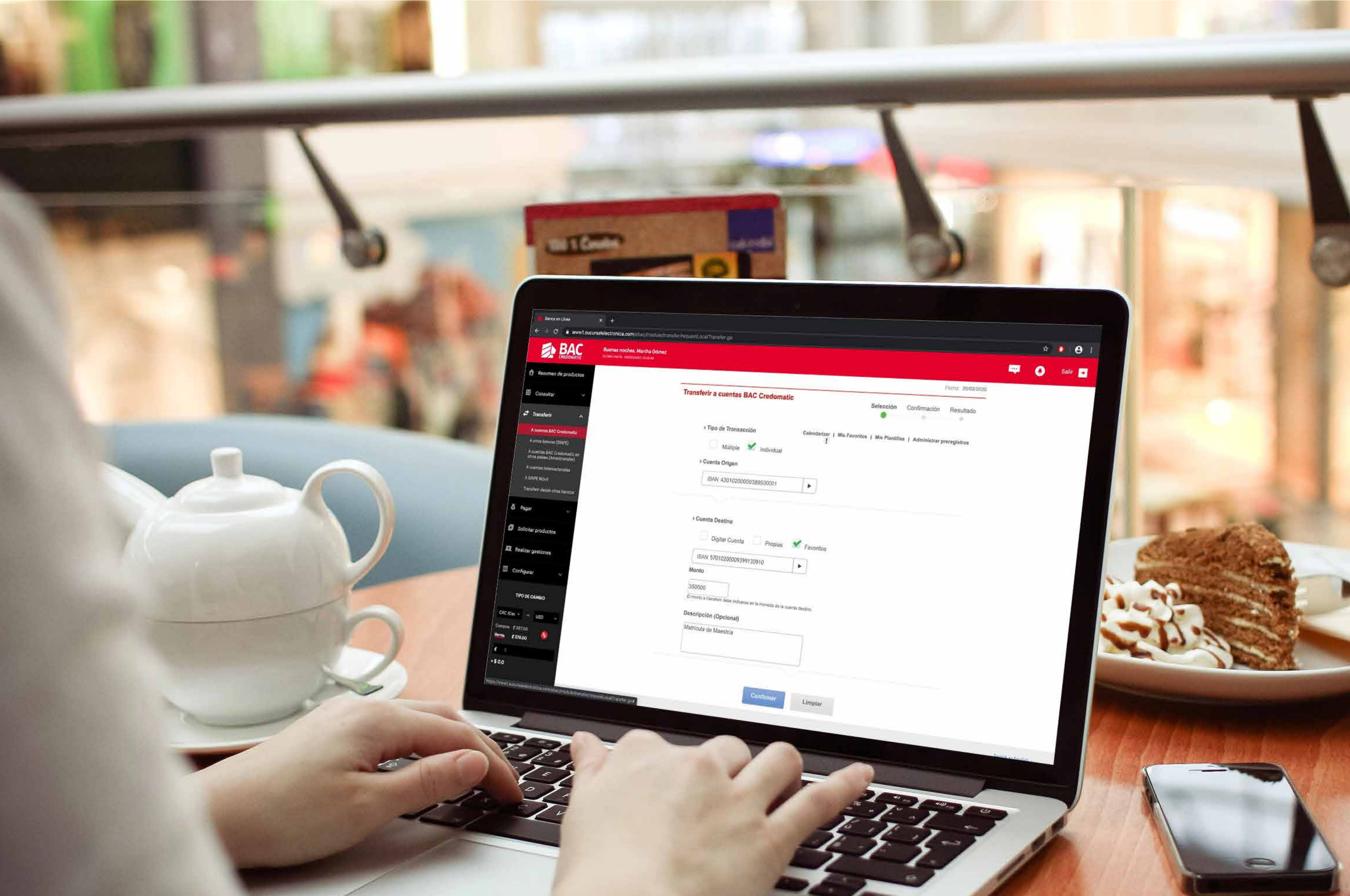
Relacionamiento con públicos de interés

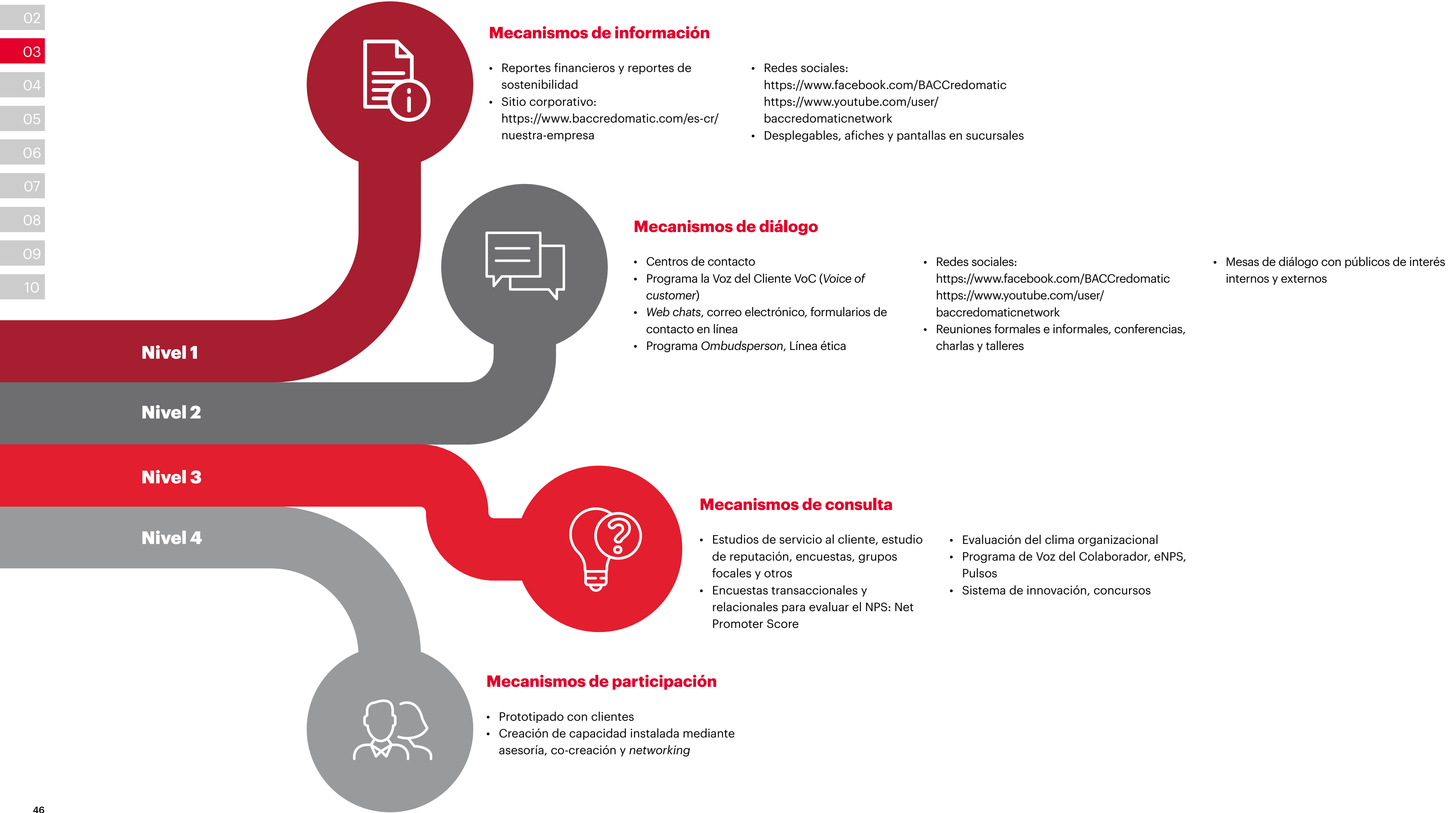
Para nuestra empresa es vital estar en constante comunicación y escucha con cada uno de estos públicos, pues uno de nuestros compromisos más importantes es lograr que los intereses del negocio coincidan con las expectativas de estos grupos y logren sintonizarse.

Para atender las inquietudes de nuestros públicos de interés hemos establecido una amplia gama de mecanismos de información, consulta y diálogo.

Escucha de públicos de interés

Con el objetivo de conocer los intereses, preocupaciones y expectativas de los públicos de interés, en el 2021 realizamos entrevistas, encuestas y grupos focales que nos permitieron escucharlos e incluir sus expectativas y necesidades en el proceso de planificación y gestión de Neto Positivo.





Contribución a los ODS

En BAC Credomatic nos apoyamos en un Sistema de Gestión que nos permite incorporar la sostenibilidad dentro del negocio y alinear esfuerzos con retos mundiales a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El proceso de priorización de los ODS vinculados a BAC Credomatic se realiza al momento de definir y gestionar nuestra materialidad, en donde analizamos cada uno de los temas a la luz de la importancia para la organización y la relevancia para nuestros públicos de interés.

Para gestionar los ODS contamos con objetivos y metas incorporados en nuestros programas de sostenibilidad y monitoreamos el aporte que cada uno realiza.

A continuación, presentamos los principales ODS a los que aportamos con nuestra estrategia de sostenibilidad:





Desempeño financiero

04

Somos un banco líder en el sector financiero costarricense

Al cierre del año 2021, los resultados económicos de nuestro banco son muy buenos, alentadores y nos llenan de orgullo, pues nos posicionan como uno de los bancos líderes en Costa Rica.

Nuestra estrategia de negocio nos ha permitido ofrecer a las personas clientes las mejores soluciones financieras basadas en infraestructura, tecnológica de punta, plataformas digitales unificadas y robustas y el mejor servicio.

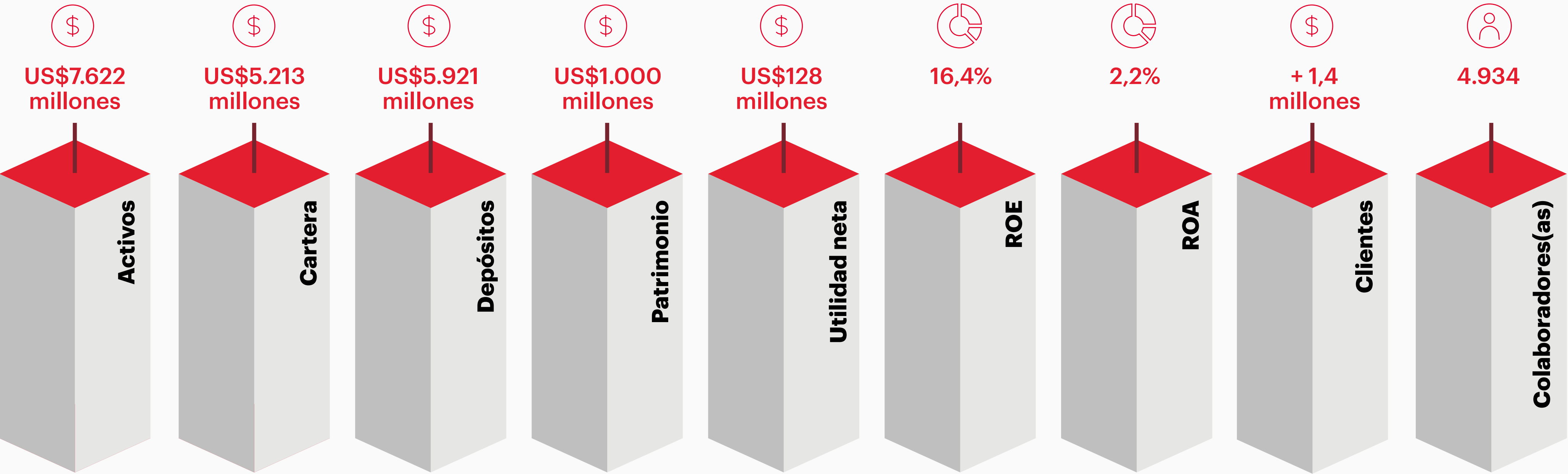
Nuestra meta es continuar ofreciendo las mejores soluciones financieras, pero complementar esta creación de valor económico con la creación de valor ambiental y social, con la misma rigurosidad y excelencia que nos caracteriza.

Todos los montos detallados en este apartado corresponden a los estados financieros de la tenedora BAC Credomatic S.A.



BAC en cifras 2021

Principales indicadores



Posición de negocio:



Líder en Costa Rica en el negocio emisor y adquirente de tarjetas

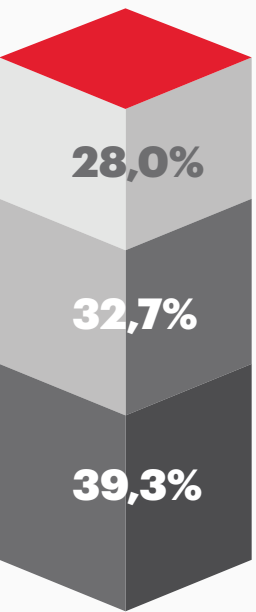
En la industria financiera, en el sector bancario privado

Ranking

#1

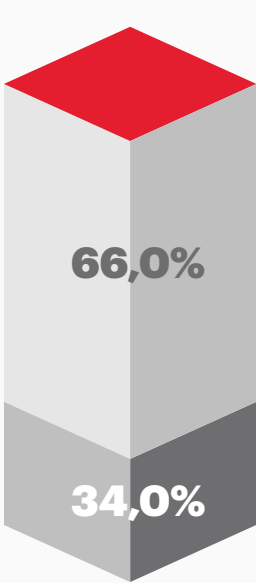
- en activos
- en cartera
- en depósitos
- en utilidad

Distribución de cartera:



- Vivienda:** US\$1.452 millones
- Consumo:** US\$1.671 millones
- Corporativo:** US\$2.089 millones

Distribución de pasivos:



- Saldos vista:** US\$3.844 millones
- Depósitos a plazo:** US\$1.977 millones

Activos

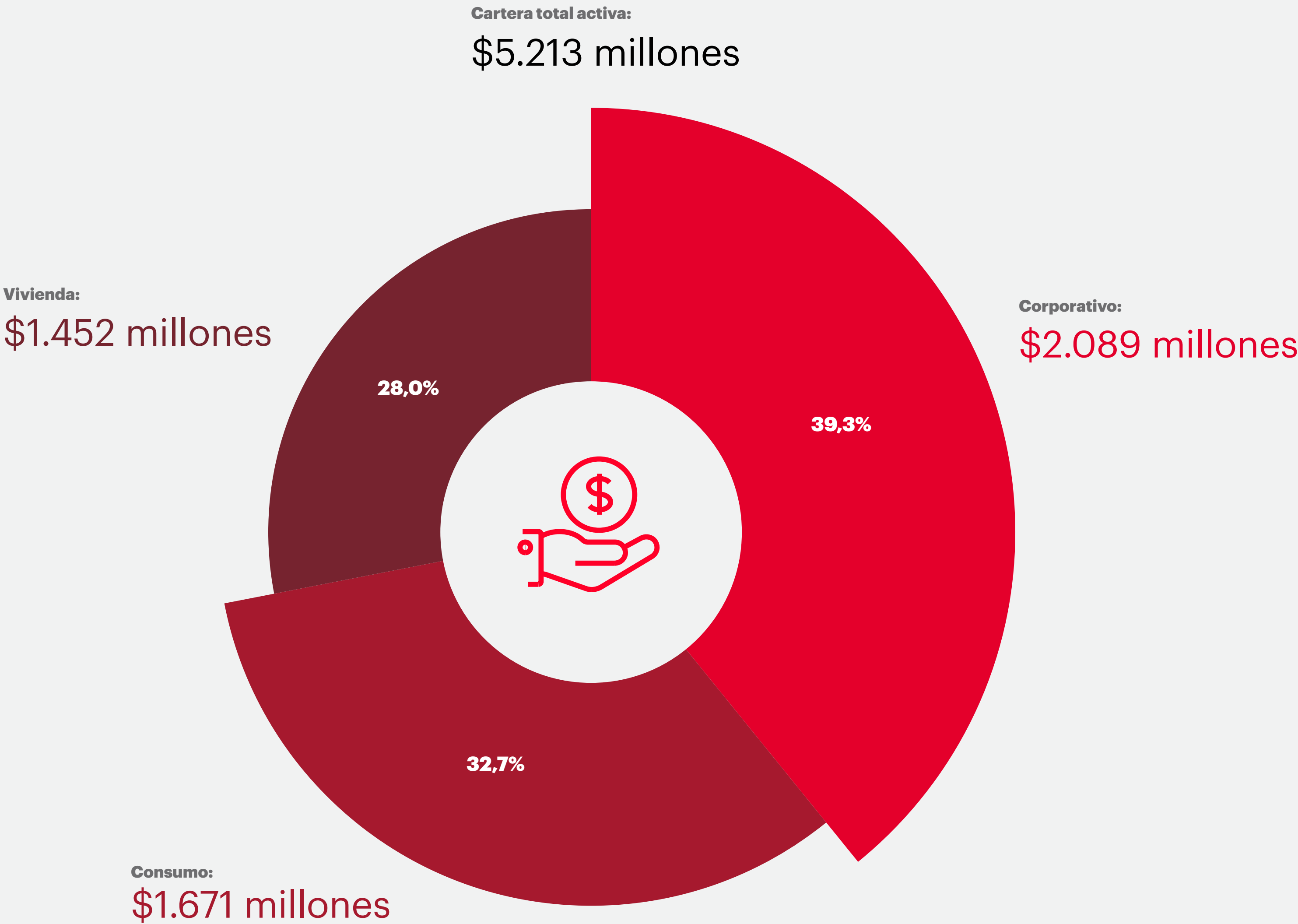
Al cierre del año 2021 nuestros activos sumaron US\$7.622 millones, lo que representa un crecimiento del 5% en comparación con el año 2020.

El rubro de mayor dinamismo fue inversiones (US\$1.055 millones), el cual creció un 34%, seguido del rubro cartera de créditos, que creció un 8%.

Nuestra cartera de crédito cerró el periodo en US\$5.213 millones y la composición de la cartera activa fue la siguiente:

La cartera de crédito de Costa Rica es la más grande de BAC Credomatic: un **28% de toda la cartera de la región.**

La estrategia de negocio nos permitió mantener una mezcla de productos balanceada que favoreció el crecimiento prudente aun en tiempos de incertidumbre económica.



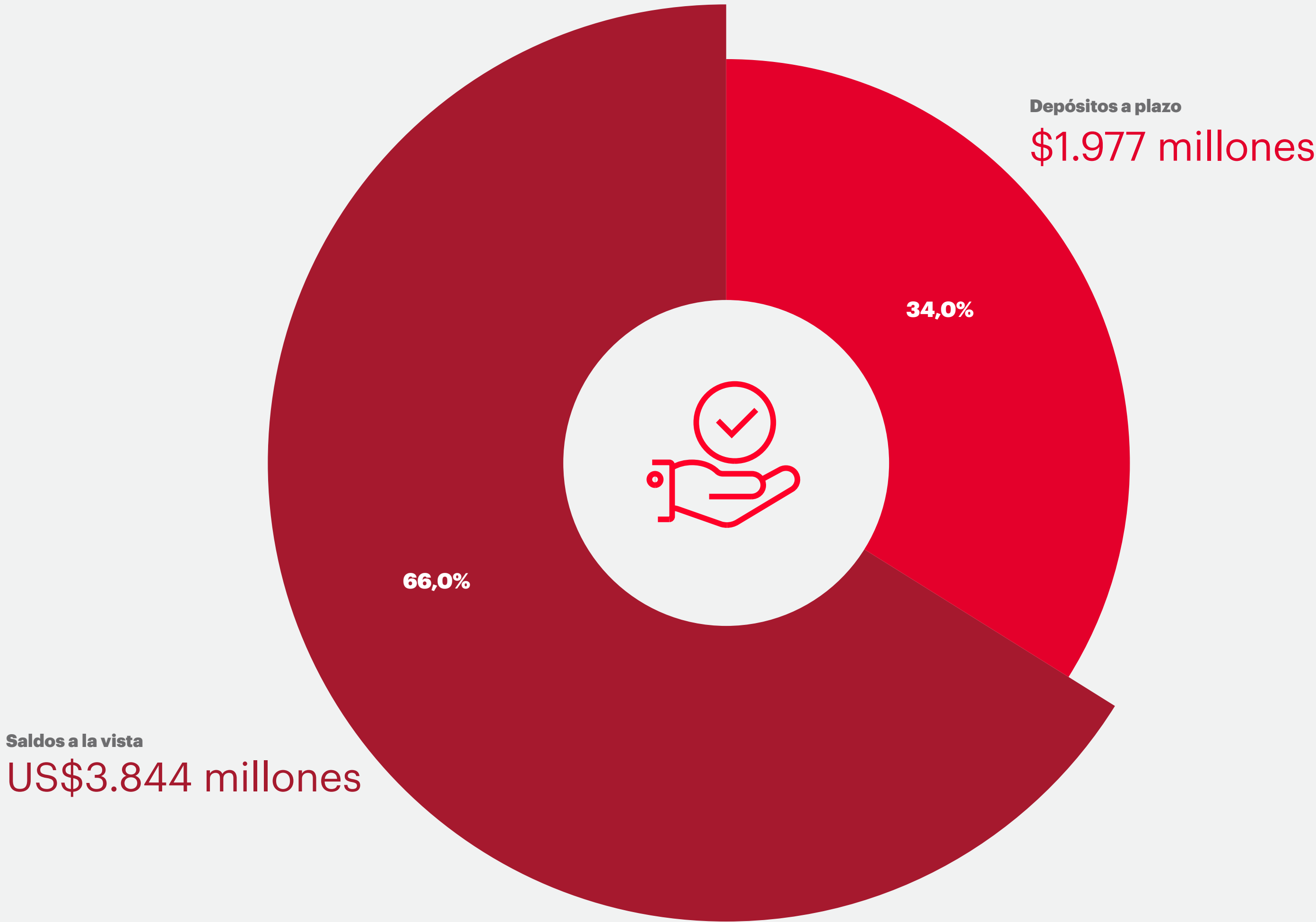
Pasivos

En cuanto a las cifras de pasivos, al cierre del año se ubicaron en US\$6.622 millones, luego de crecer un 6% con respecto al 2020.

El total de depósitos representa un 89% de los pasivos, lo que los convierte en el rubro de mayor importancia en la estructura de fondeo. Los depósitos totales crecieron un 5% (US\$304 millones) en el último año.

El crecimiento de los depósitos que experimentamos a partir del año 2020 es una muestra de la confianza que las personas clientes tienen en nuestro banco. Ante momentos de incertidumbre, como los vividos durante la pandemia, las personas tienen a ahorrar y eligen como sus aliados a las instituciones financieras más sólidas y que les brindan mayor seguridad.

Composición de los depósitos



Resultados del periodo

La utilidad neta para el cierre del año 2021 fue de US\$128 millones, US\$25 millones adicionales a los del año 2020 (que fueron US\$103 millones). Esto representa un crecimiento interanual de 24%.

En cuanto a las utilidades, sobresale el incremento del rubro de comisiones, el cual registró una variación positiva de 8%, que se debe principalmente a la apertura de las economías.

Valor económico generado y distribuido

US\$ millones de dólares	2021	Distribución %
Valor económico generado (VEG)	799	100%
Margen de intermediación	409	51%
Comisiones y otros ingresos	390	49%
Valor económico distribuido (VED)	703	88%
Proveedores	167	21%
Colaboradores(as)	231	29%
Sociedad	246	31%
Accionistas	60	8%
Valor económico retenido (VER)	96	12%
Provisiones y amortizaciones	41	5%
Reservas	(17)	-2%
Retención de utilidades	72	9%

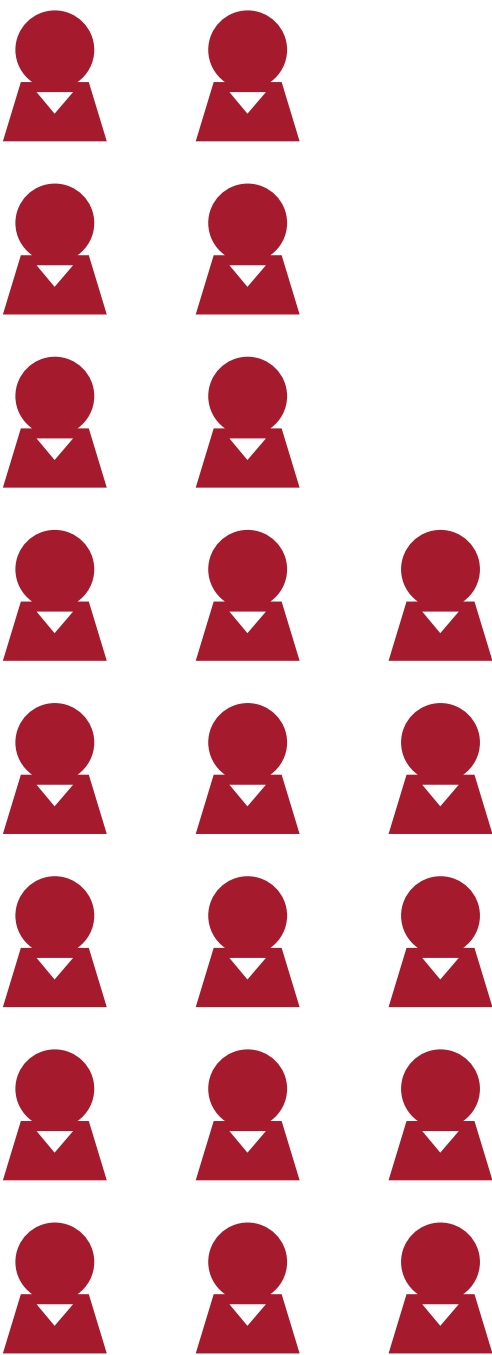
Distribución del valor económico



8%
distribuido entre nuestros accionistas (US\$60 M).



31%
en pago de impuestos e intereses pagados a quienes ahorran con nosotros, así como inversión social



21%
por compra de bienes y servicios a empresas proveedoras



29%
en pago de salarios y beneficios al personal

Resumen del balance general y estado de resultados

Tenedora BAC Credomatic S.A.

✓ Balance General	2020	2021	Abs 20-21	% 20 -21
Activos	7.227	7.622	395	5%
Efectivo y disponibilidades	1.553	1.319	(234)	-15%
Inversiones	789	1.055	265	34%
Cartera de crédito	4.814	5.213	399	8%
Provisiones de cartera	(259)	(266)	(7)	3%
Cartera total, neto	4.555	4.947	392	9%
Otros activos	331	302	(29)	-9%
Pasivos	6.271	6.622	350	6%
Depósitos	5.616	5.921	304	5%
Obligaciones financieras	488	498	10	2%
Otros pasivos	167	203	36	22%
Patrimonio	956	1.000	45	5%

Estado de resultados	2020	2021	Abs 20-21	% 20 -21
Ingreso financiero	651	611	(40)	-6%
Gasto financiero	164	139	(25)	-15%
Margen neto	487	472	(15)	-3%
Provisiones neto	156	131	(25)	-16%
Margen financiero después de provisiones	331	341	10	3%
Comisiones e ingresos por servicios	392	423	30	8%
Otros ingresos operativos	52	63	11	21%
Total ingreso operativo	776	827	51	7%
Gastos operativos	(624)	(640)	(16)	3%
Impuesto de renta	(50)	(60)	(10)	20%
Utilidad neta	103	128	25	24%

Gobierno corporativo

05

Como empresa caracterizada por un comportamiento empresarial responsable, a la hora de cumplir con nuestra estrategia de negocios no solo nos enfocamos en lograr los objetivos estratégicos propuestos, sino en hacerlo de la mejor forma posible: minimizando nuestros impactos negativos sobre el planeta y las personas, mientras procuramos el beneficio para la sociedad.

Para lograrlo, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible desde los principales marcos normativos y aplicando los más altos valores éticos, así como el cumplimiento del marco regulatorio, la transparencia y la equidad en las relaciones con nuestros públicos de interés (otras empresas del Grupo Financiero, clientela, personas colaboradoras, autoridades, entre otros).

Este compromiso está plasmado en nuestro Código de Gobierno Corporativo.

Código de Gobierno Corporativo

- Tiene como propósito establecer los principios de gobierno corporativo y las políticas y procedimientos que debe tener el Grupo Financiero BAC Credomatic y sus subsidiarias, con el fin de realizar sus actividades dentro de las mejores prácticas de gobierno corporativo.
- Nos permite cumplir con el mandato del Reglamento sobre Gobierno Corporativo aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) de Costa Rica.
- Actualización anual. Última revisión: marzo de 2022.

En BAC Credomatic reafirmamos nuestro compromiso con los más altos valores éticos que pueden aplicarse en los negocios.



Estructura de gobernanza

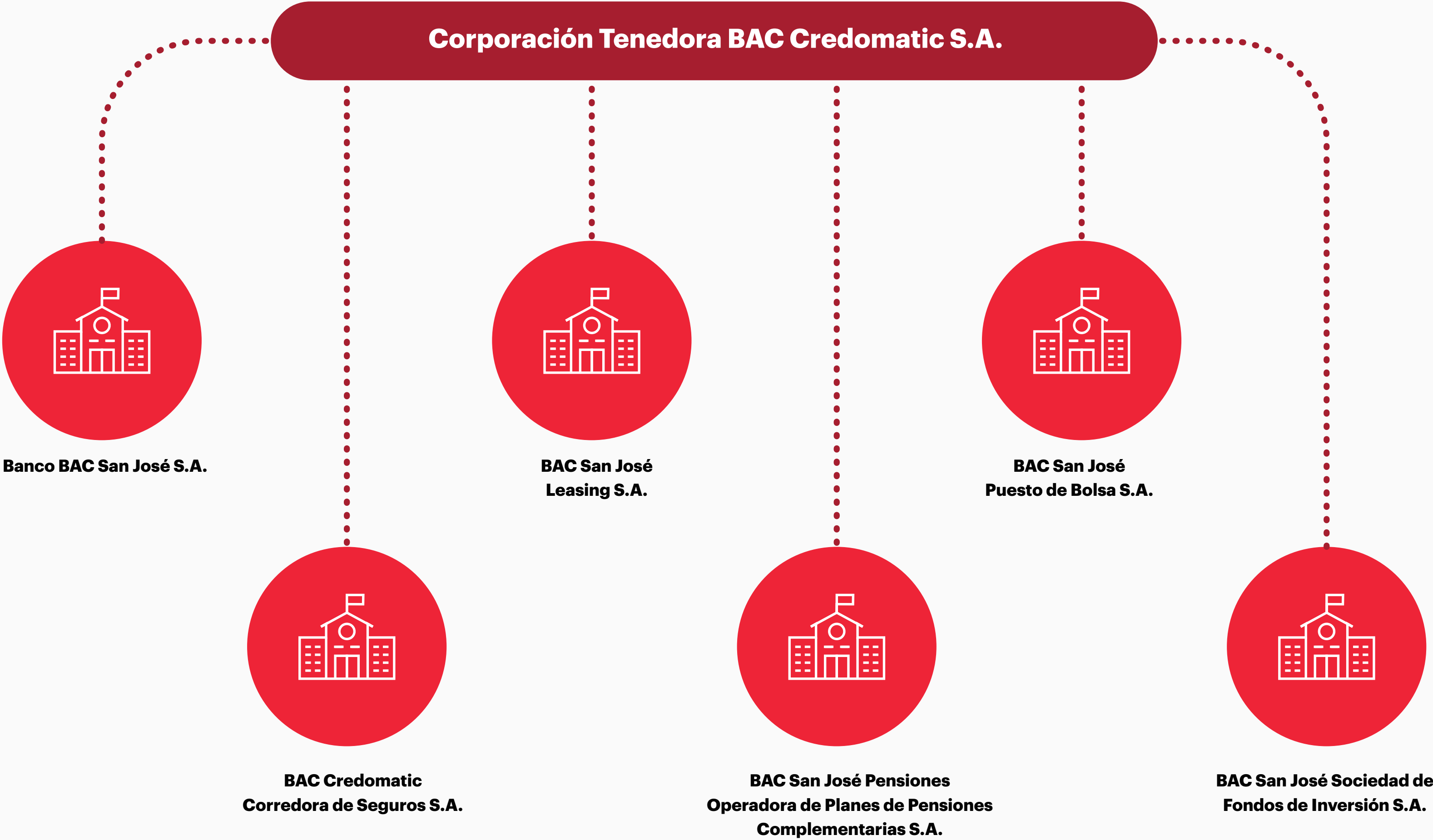
Con el objetivo de salvaguardar los intereses de nuestra empresa, accionistas y clientela, en BAC Credomatic establecimos una sólida estructura de gobierno conformada por:



Para la toma de decisiones y supervisión de la gestión de impactos de la organización, estos órganos de gobierno corporativo validan su gestión con el Comité de Activos y Pasivos (ALICO), el Comité Ejecutivo y el Comité de Gestión Integral de Riesgo.

Este equipo es el encargado de formular las principales políticas y estrategias del grupo, así como asegurar que la entidad opere con integridad y ética y en cumplimiento de la normativa vigente.

El Grupo Financiero BAC Credomatic está
constituido por la Corporación Tenedora BAC
Credomatic S.A. y sus subsidiarias:



A nivel corporativo tenemos comités de:

BAC San José

- Auditoría
- Crédito
- Activos y Pasivos
- Cumplimiento
- Integral de Riesgos
- Riesgos Operativos
- Estratégico de TI
- Nominaciones
- Remuneraciones

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias

- Inversiones
- Riesgos
- Auditoría
- Nominaciones
- Remuneraciones

Fondos de Inversión

- Inversiones
- Riesgos

Estructura de gestión

Nuestras operaciones en Costa Rica son lideradas por un equipo altamente calificado con amplia experiencia y credibilidad.

Junta Directiva



Descripción detallada de los miembros de la Junta Directiva de la tenedora BAC Credomatic S.A.



Rodolfo Tabash Espinach

Presidente de:

- Junta Directiva Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.
- Junta Directiva Banco BAC San José, S.A.
- Junta Directiva Corredora de Seguros, S.A.
- Junta Directiva BAC San José Leasing, S.A.

Además se desempeña como director en empresas financieras domiciliadas en Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Honduras, Gran Caimán, Guatemala y Bahamas.

No es miembro independiente de la Junta Directiva.



Ana María Cuéllar de Jaramillo

Vicepresidenta de:

- Junta Directiva Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.
- Junta Directiva Banco BAC San José, S.A.
- Junta Directiva Corredora de Seguros, S.A.
- Junta Directiva BAC San José Leasing, S.A.

Además se desempeña como:

- Gerente Administrativa y de Producción en florería mayorista domiciliada en Colombia
- Asesora financiera en tienda de materiales para la construcción domiciliada en Colombia
- Miembro de Junta Directiva en empresa financiera domiciliada en Colombia
- Miembro del Comité de Auditoría en empresa dedicada a la distribución de combustibles derivados del petróleo domiciliada en Colombia.

No es miembro independiente de la Junta Directiva.



Daniel Pérez Umaña

Secretario de:

- Junta Directiva Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.
- Junta Directiva Banco BAC San José, S.A.
- Junta Directiva Corredora de Seguros, S.A.
- Junta Directiva BAC San José Leasing, S.A.
- BAC San José Pensiones Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A.
- BAC San José Sociedad de Fondos de Inversión, S.A.

Además se desempeña como:

- Director y secretario en empresa financiera domiciliada en Panamá
- Director en empresas financieras domiciliadas en Guatemala, Barbados, Bahamas y Gran Caimán.

No es miembro independiente de la Junta Directiva.



Federico Odio González

Presidente de:

- BAC San José Sociedad de Fondos de Inversión, S.A.
- BAC San José Pensiones Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A.

Directivo de:

- Junta Directiva Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.
- Junta Directiva Corredora de Seguros, S.A.
- Junta Directiva BAC San José Leasing, S.A.

Además es miembro de Junta Directiva en organización gremial de entidades financieras.

No es miembro independiente de la Junta Directiva.



Álvaro Velázquez Cock

Director de:

- Junta Directiva Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.
- Junta Directiva Banco BAC San José, S.A.
- Junta Directiva Corredora de Seguros, S.A.
- Junta Directiva BAC San José Leasing, S.A.

Además es miembro de Junta Directiva en empresas financieras domiciliadas en Colombia y Panamá.

No es miembro independiente de la Junta Directiva.



Germán Salazar Castro

Tesorero de:

- Junta Directiva Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.
- Junta Directiva Corredora de Seguros, S.A.
- Junta Directiva BAC San José Leasing, S.A.

Director de:

- Junta Directiva Banco BAC San José, S.A.

Además es miembro de:

- Consejo Directivo en institución y empresa financiera domiciliadas en Colombia
- Institución financiera domiciliada en Colombia (miembro principal).

No es miembro independiente de la Junta Directiva.



Rolando Laclé Zúñiga

Fiscal de:

- Junta Directiva Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.
- Junta Directiva Banco BAC San José, S.A.
- Junta Directiva Corredora de Seguros, S.A.
- Junta Directiva BAC San José Leasing, S.A.
- BAC San José Pensiones Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A.
- BAC San José Sociedad de Fondos de Inversión, S.A.

Además es miembro de la Junta Directiva de una cadena de restaurantes.

Es miembro independiente de la Junta Directiva.


Alta gerencia

La alta gerencia del Grupo Financiero BAC Credomatic está integrada por:

Vicepresidencias

	
 Federico Odio González Gerente de país y vicepresidencia ejecutiva del BAC	Plaza Roble, San José
 Laura Moreno Ramírez Vicepresidencia de Relaciones Corporativas, Sostenibilidad y Mercadeo	Plaza Roble, San José
 Francisco Echandi Gurdían Vicepresidencia Senior de Operaciones	Curridabat, San José
 Alejandro Rubinstein Barquero Vicepresidencia de Experiencia al Cliente y Canales de Servicio	Plaza Roble, San José
 Lorena Arce Quirós Vicepresidencia de Banca de Empresas	Plaza Roble, San José
 José Ignacio Cordero Ehrenberg Vicepresidencia Senior de Personas	Curridabat, San José

Gerencias corporativas

			
 Johnny Molina Ruiz Auditor interno	Plaza Roble, San José	 Carlos Enrique Sanabria Rosito Vicepresidencia Senior de Personas Gerencia de Gestión Integral de Riesgos	Plaza Roble, San José
 José Maynor Solís Salas Gerencia de Cumplimiento	Plaza Roble, San José	 Jennifer Campos Ulate Gerencia de Puesto de Bolsa	Plaza Roble, San José
 María Emilia Tiscornia Dufaur Gerencia de Desarrollo de Talento Humano	Plaza Roble, San José	 Mayid Antonio Sauma Ruiz Gerencia de Pymes y Afiliados	Plaza Roble, San José
 Carlos José Sáenz Almendaris Gerencia de Estrategia y Planificación Financiera	Plaza Roble, San José	 Carlos Salguero Moya Gerencia de Tecnología e Información	Plaza Roble, San José
 Esteban Bonilla Méndez Gerencia Financiera	Plaza Roble, San José		

Nombramiento, selección y composición de órganos de Gobierno

La selección de personas miembros para los órganos de gobierno corporativo de nuestra empresa se realiza de forma imparcial, justa y libre de cualquier tipo de discriminación (etnia, género, sexo, religión, ideología política, orientación sexual, entre otros).

El proceso es llevado a cabo por nuestra Asamblea de Accionistas, cuyos integrantes evalúan la idoneidad y cumplimiento de requisitos de las personas candidatas postuladas por el Comité de Nominaciones.

Esto se realiza de una forma transparente, clara, formal y rigurosa y, además, contempla la existencia de un plan de sucesión.

Para la conformación de las juntas directivas y comités, consideramos la inclusión de miembros independientes que no pertenezcan a la administración de las compañías, esto para garantizar un equilibrio y procurar que puedan pronunciarse de manera objetiva en el cumplimiento de sus funciones.

La composición, nominación y selección de nuestra Junta Directiva, y de los comités que le reportan, está acorde con las buenas prácticas internacionales y las regulaciones del país.

La Junta Directiva, como máximo órgano de gobierno corporativo, tiene como presidente al CEO de BAC Credomatic, lo cual asegura un alineamiento directo de la estrategia de negocio y su correspondiente implementación operativa en Costa Rica.

La Asamblea de Accionistas es la encargada de transmitir los deberes y responsabilidades a las nuevas personas integrantes de la Junta Directiva.

Las personas miembros de la Junta Directiva son nombradas por periodos de cinco años, con posibilidad de reelección.

Principales requisitos para las personas que deseen formar parte de los órganos de gobierno corporativo

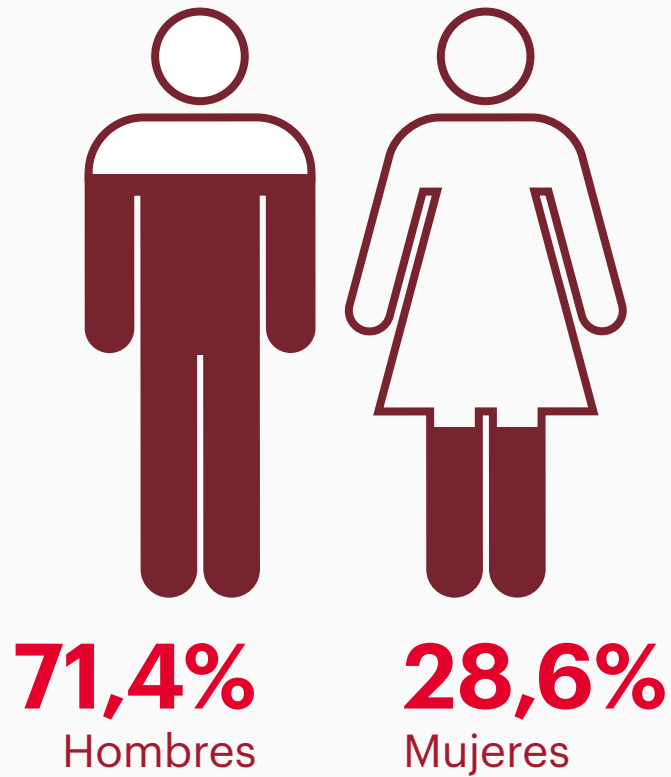
- Contar con el perfil profesional definido para el puesto (idoneidad técnica).
- No tener conflictos de interés que le impidan desarrollar su tarea de manera objetiva e independiente.
- Un historial de integridad, buena reputación, solvencia moral y económica.
- Disponer del tiempo necesario para cumplir con las responsabilidades que le competen.
- Presentar declaración jurada del cumplimiento de los requisitos normativos y de la inexistencia de prohibiciones vigentes debidamente autenticada por un notario público.

Si un integrante de la Junta Directiva deja de cumplir con los requisitos de idoneidad establecidos en la normativa vigente, se debe proceder con su sustitución, según los lineamientos establecidos en los estatutos o en la legislación que la regula (salvo que se trate de un requisito que, por su naturaleza pueda ser subsanado de otra manera).

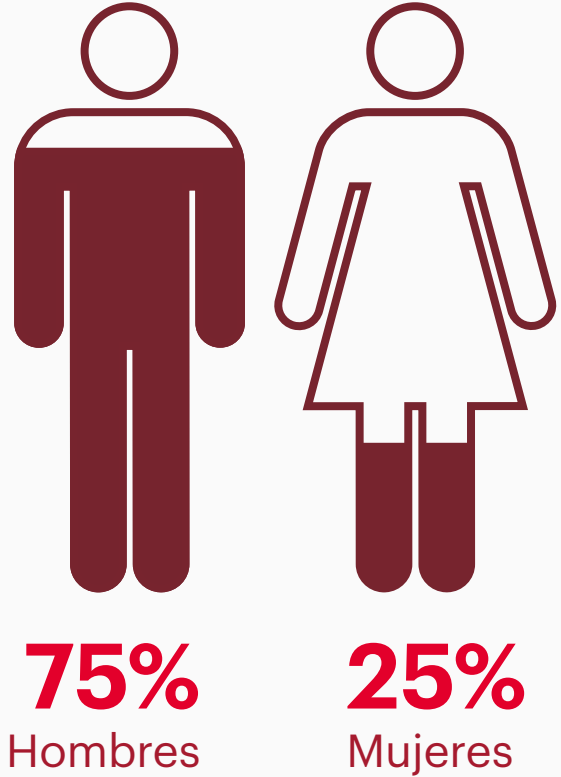


Composición de los miembros directivos por género

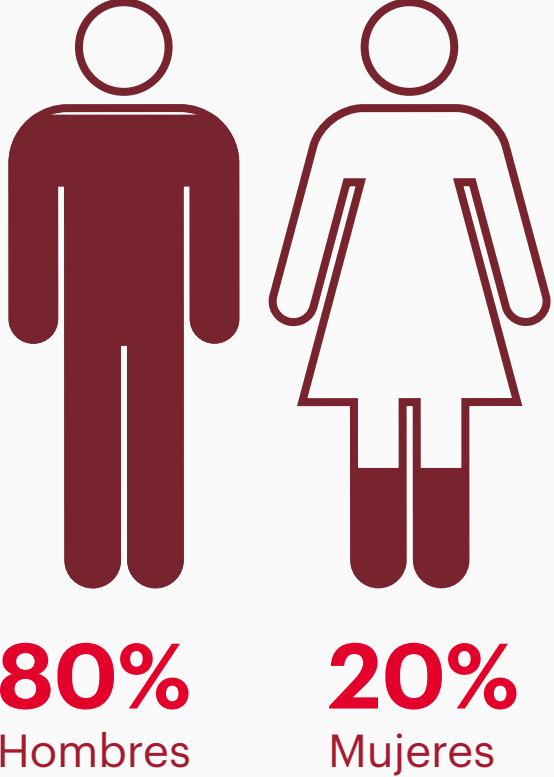
Comité Ejecutivo



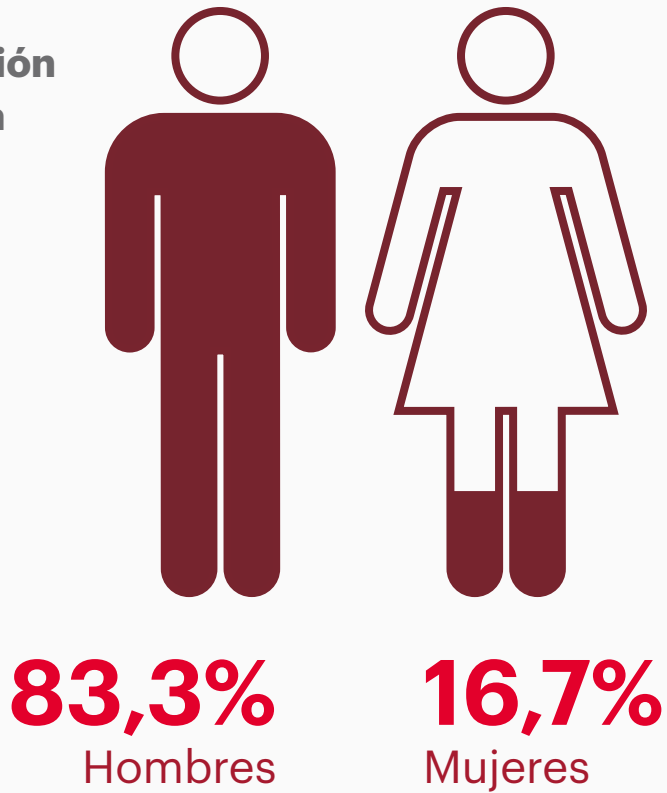
Comité de Cumplimiento,
Comité de Nominaciones OPC,
Comité de Riesgos Operativos



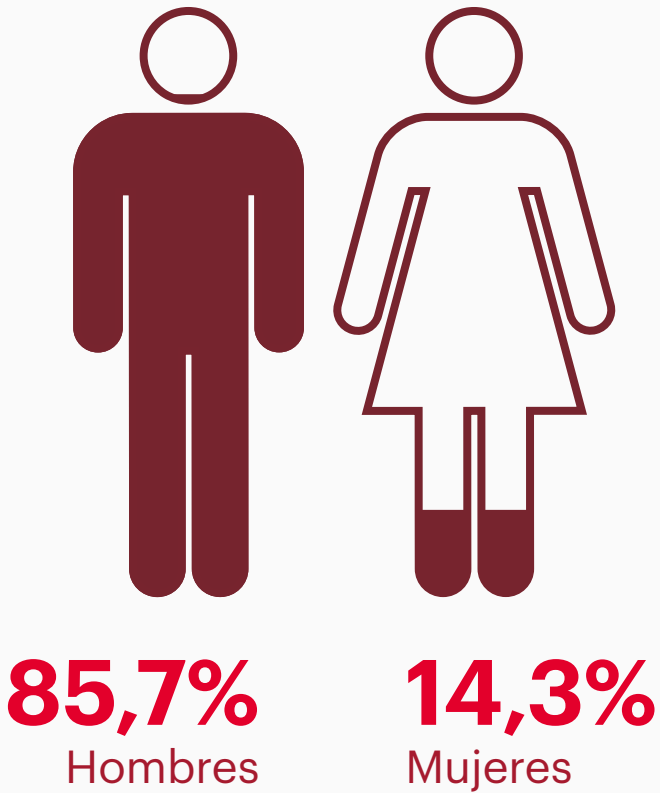
Comité de Inversiones
Operadora de
Pensiones, Comité de
Remuneraciones OPC



Junta Directiva Corporación
Tenedora, Junta Directiva
BAC Leasing, Junta
Directiva Corredora
de Seguros, Comité de
Nominaciones



Comité de Remuneraciones



Junta Directiva BAC
San José



Evaluación del desempeño de órganos de gobierno corporativo

Para asegurar el correcto desempeño de los órganos de gobierno corporativo, anualmente evaluamos:

- El desempeño individual de las personas integrantes.
- El desempeño colectivo de cada órgano.
- La eficiencia de las prácticas de gobierno corporativo.

Este proceso es liderado por la Gerencia Corporativa de Cumplimiento y verificado por una auditoría externa.

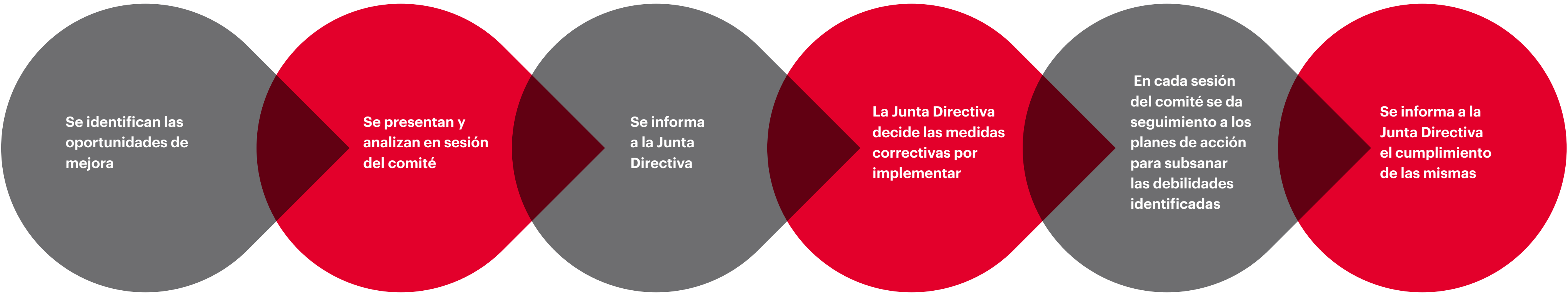
Además, generamos un *Informe anual de labores de órganos de gobierno corporativo* que detalla: el cumplimiento en periodicidad y participación, según lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, mejoras y logros del periodo evaluado y los resultados de la autoevaluación de gestión.

Mecanismos de seguimiento y evaluación

Alta gerencia



Comités de gobierno corporativo



Ética y transparencia

Guiados por el valor de la integridad, en BAC Credomatic implementamos prácticas que nos permitan ir más allá del cumplimiento de la ley; por eso promovemos una cultura de transparencia y ética que es indispensable para prevenir, detectar, investigar y erradicar actividades ilícitas. Además, en nuestra empresa estamos comprometidos con una política de CERO TOLERANCIA a la corrupción en cualquiera de sus modalidades.

Para guiar el accionar de todas las personas colaboradoras, miembros de comités y directivos de la Junta Directiva, en BAC Credomatic contamos con un código de conducta empresarial.

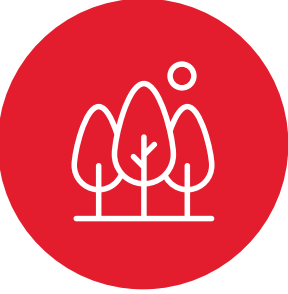
Los principios generales en los que basamos nuestro actuar son los siguientes:



- Cumplir la legislación aplicable y las normas que rigen nuestra conducta empresarial.
- Ser sinceros, justos y dignos de confianza en todas las actividades y relaciones que hagamos.



- Evitar los conflictos de interés entre el trabajo y asuntos personales.
- Fomentar un ambiente en el que las prácticas de empleo justas se extiendan a todas las personas que integran la diversa comunidad BAC Credomatic.



- Promover un entorno de trabajo seguro y de protección del medio ambiente.
- Crear una cultura donde la conducta ética se reconozca y valore, y en la que todas las personas colaboradoras den el ejemplo.

Conflictos de interés

En BAC Credomatic respetamos el derecho de las personas que forman parte de nuestra empresa a participar en actividades extralaborales de índole financiera, comercial, entre otras; siempre y cuando sean legales y no provoquen conflictos con sus responsabilidades.

Para normar este tema establecimos nuestra “Política de Conflictos de Interés”, que señala las directrices generales para lograr una adecuada identificación, comunicación, administración y control de los conflictos de interés que pudieran presentarse.

Además, toda persona colaboradora de BAC Credomatic debe realizar una declaración de conflictos de interés una vez al año. Esta declaración es un procedimiento de control interno que busca prevenir la materialización de situaciones de conflicto.

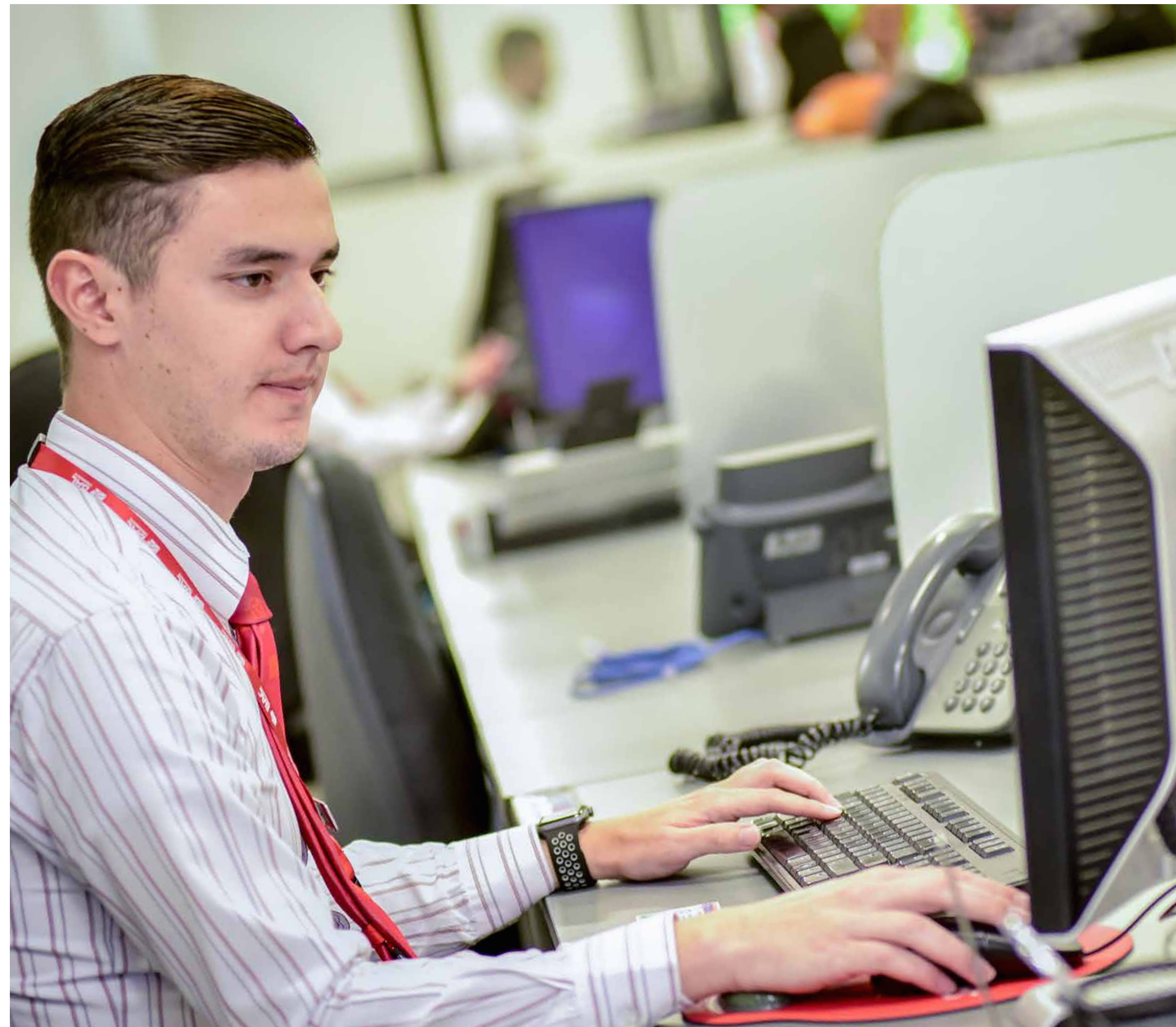
En el caso de las personas miembros de comités de gobierno corporativo o juntas directivas, la declaración se realiza desde la vicepresidencia ejecutiva; y el proceso de control, revisión y análisis es gestionado por la segunda línea de defensa.

En el caso de que algún o alguna integrante de la Junta Directiva o comités de gobierno corporativo se encuentre en situaciones en las que pueda existir conflicto de interés respecto a sí mismo, debe comunicarlo a los demás miembros y retirarse de la sesión mientras se discute el tema que origina el conflicto, dejando constancia en el acta de reunión de las acciones aprobadas y temas discutidos.

Finalmente, hemos dispuesto procedimientos de revelación a nuestras partes interesadas sobre las situaciones correspondientes que consideremos relevantes o aquellas necesarias para el cumplimiento regulatorio.

En caso de presentarse un incumplimiento a la política, procedemos según lo establecido en los lineamientos de relaciones laborales, el lineamiento disciplinario y el Código de Gobierno Corporativo.

Para mayor información, puede revisar nuestra Política de Conflictos de Interés en el apartado de “Gobierno corporativo” ubicado en nuestro sitio web: <https://www2.baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa/gobierno-corporativo>



Política anticorrupción

Para prevenir la corrupción desde nuestras operaciones, establecimos una política que se alinea con las referencias internacionales y es de acatamiento obligatorio para todas las personas que formamos parte de BAC Credomatic; así como para terceros que prestan servicios a nuestra compañía.

Principios anticorrupción



Todas las personas en BAC Credomatic debemos realizar negocios de manera justa, honesta, responsable y transparente; por lo tanto, todas las formas de corrupción, incluidos los pagos de facilitación, están estrictamente prohibidas.



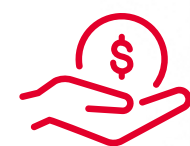
Todas las personas en BAC Credomatic debemos informar sobre aquellas situaciones que parezcan tener un posible conflicto de interés tan pronto como las percibamos y antes de tomar cualquier decisión.



Nuestra línea ética está disponible para el personal de BAC Credomatic y terceros. Cualquier queja se investiga cuidadosamente, se siguen las acciones apropiadas y se asegura el anonimato de los denunciantes.



Los obsequios e invitaciones que se reciben de nuestros proveedores siempre deben ser razonables, obedecer a un propósito legítimo y no crear un conflicto de interés o la percepción de este.



Las donaciones y patrocinios que otorgamos están controlados, regulados por principios de transparencia e integridad y debidamente aprobados por la Junta Directiva.



No se permite realizar ningún tipo de contribución pública o política en nombre de la entidad o en nombre propio con recursos de la entidad.

Situaciones críticas

La Junta Directiva, como máximo órgano de gobierno, es notificada de manera periódica de preocupaciones que podrían considerarse como críticas para abordar cada tema y solventar la causa raíz.

- Las principales preocupaciones que se reportan tienen en su mayoría la siguiente naturaleza:
- Hallazgos de reguladores y/o auditorías internas y externas
 - Multas y/o llamadas de atención de reguladores
 - Cambios relevantes en normativas
 - Indicadores clave de riesgo por fuera de apetito
 - Informe anual de conflictos de interés y las acciones tomadas.

Para abordar y solventar las preocupaciones críticas, definimos planes de acción y asignamos personas responsables de asegurar su cumplimiento. También realizamos seguimientos periódicos en las sesiones de Junta Directiva y en los comités de gobierno corporativo especializados por tema, y generamos informes en las áreas de control y negocio.



Monitoreo de riesgos de corrupción

Para cumplir con nuestro compromiso en temas de anticorrupción identificamos y periódicamente monitoreamos y mantenemos bajo estricto control nuestros principales posibles riesgos de corrupción:



Canales de denuncia

En BAC Credomatic promovemos que integrantes de la compañía y terceros que nos brindan servicios manifiesten libremente sus preocupaciones sobre posibles prácticas ilegales o no éticas, en relación con las políticas internas, leyes o reglamentaciones aplicables.

Por eso contamos con los siguientes canales de denuncia:



Ombudsperson

- Somos parte de las empresas líderes en el mundo que han implementado la figura de *ombudsperson*. Esta persona realiza una actividad complementaria a la de otras instancias oficiales para atender dichas situaciones, brindando asistencia de naturaleza informal y confidencial para resolver inquietudes, dificultades o conflictos en forma justa y equitativa.
- En Costa Rica tenemos seis *ombudspersons* (personal capacitado en este rol complementario a sus funciones diarias).
- Contamos con un foro regional enfocado en definir líneas de trabajo para promover su uso y fortalecer la cultura de transparencia en BAC Credomatic.



Línea ética BAC Credomatic

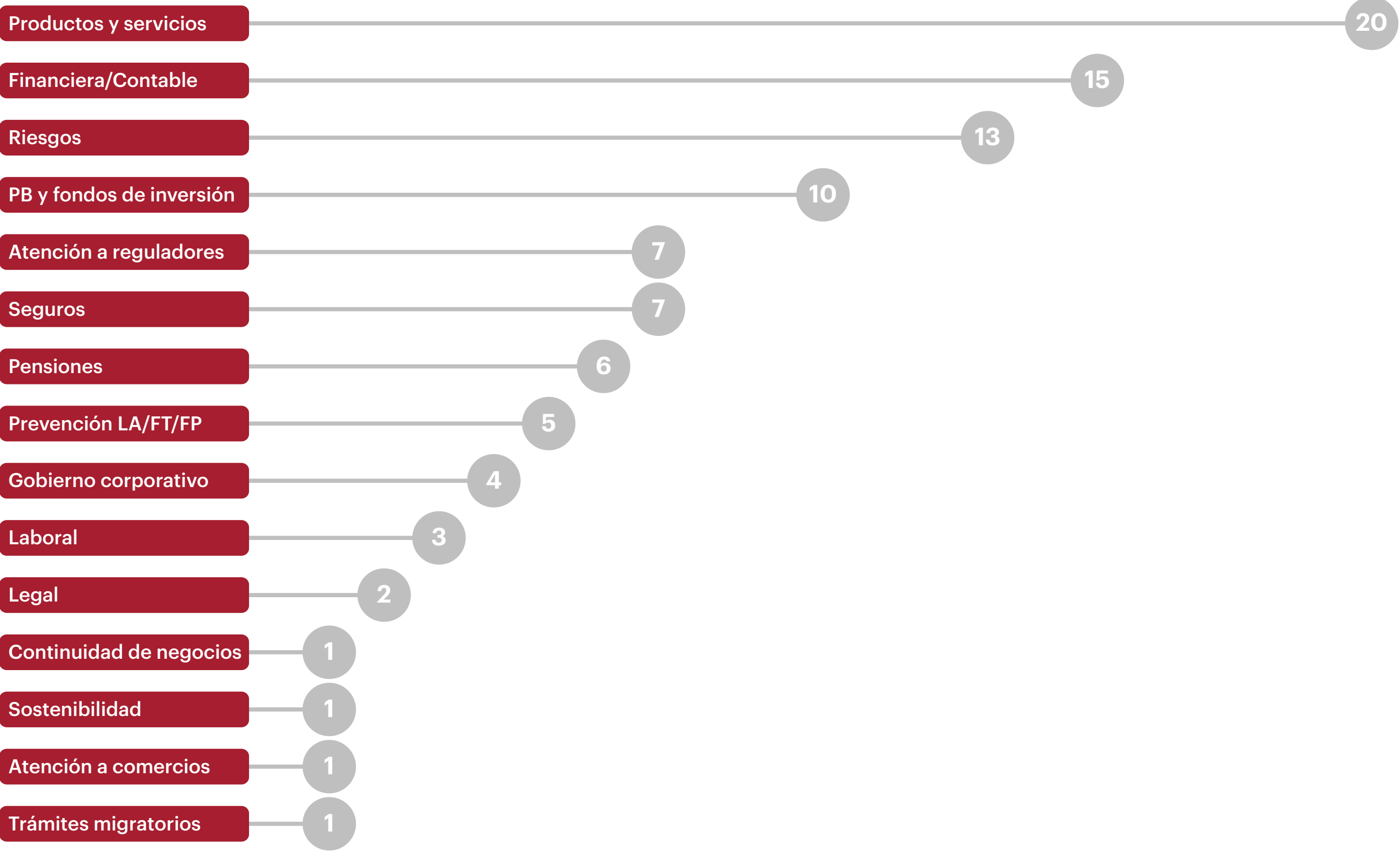
- A través de esta línea pueden realizarse denuncias de manera anónima.
- Su propósito es incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares al interior de BAC Credomatic y sus entidades vinculadas.
- Es administrada por la Auditoría Corporativa.
- Disponible para el público en general y partes interesadas en nuestra página web: <https://www2.baccredomatic.com/es-cr/personas/linea-etica-bac-credomatic>

Cambios regulatorios en Costa Rica

- A continuación, detallamos los principales cambios regulatorios que se presentaron en el país en este periodo y que acatamos como parte de nuestro cumplimiento legal:
- Fortalecimiento de la gestión basada en riesgos sobre la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.
 - Adhesión de BAC Seguros al compromiso voluntario para la conducta empresarial responsable en el sector asegurador promovido por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y parte del proyecto “Conducta empresarial responsable en América Latina y el Caribe (CERALC)”
 - Identificación de operaciones de financiamiento climático para reporte a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
 - Cambios de metodologías para la administración de riesgos de crédito.
 - Cambios para atender el proceso de transición y sustitución ante la salida de la tasa London Interbank Offered Rate (Libor), como referencia para el cálculo de las tasas de crédito.
 - Cambios en metodología para cálculo de estimaciones crediticias, pasando de la clasificación por cliente a una metodología por operación que considera el tipo de cartera, persona y otros aspectos relevantes de segmentación.

En BAC Credomatic mantenemos un seguimiento constante de los cambios regulatorios que aplican a las entidades donde tenemos operaciones. Durante el 2021 recibimos 81 cambios, los cuales se analizaron y atendieron en el tiempo establecido.

Clasificación por categoría regulatoria en Costa Rica



Gestión integral de riesgos

06

En BAC Credomatic asumimos el compromiso con la gestión y control de los riesgos, y promovemos una cultura de responsabilidad a lo largo de todas las actividades y niveles de la organización.

Nos caracteriza una gestión prudente de nuestros activos y clientes que nos permite que los negocios que desarrollamos mantengan una relación de riesgo y rendimiento acorde con el apetito de riesgo definido por los órganos de gobierno corporativo, lo que maximiza el valor de la organización para nuestros accionistas, dentro de un marco de prudencia y cumplimiento regulatorio.

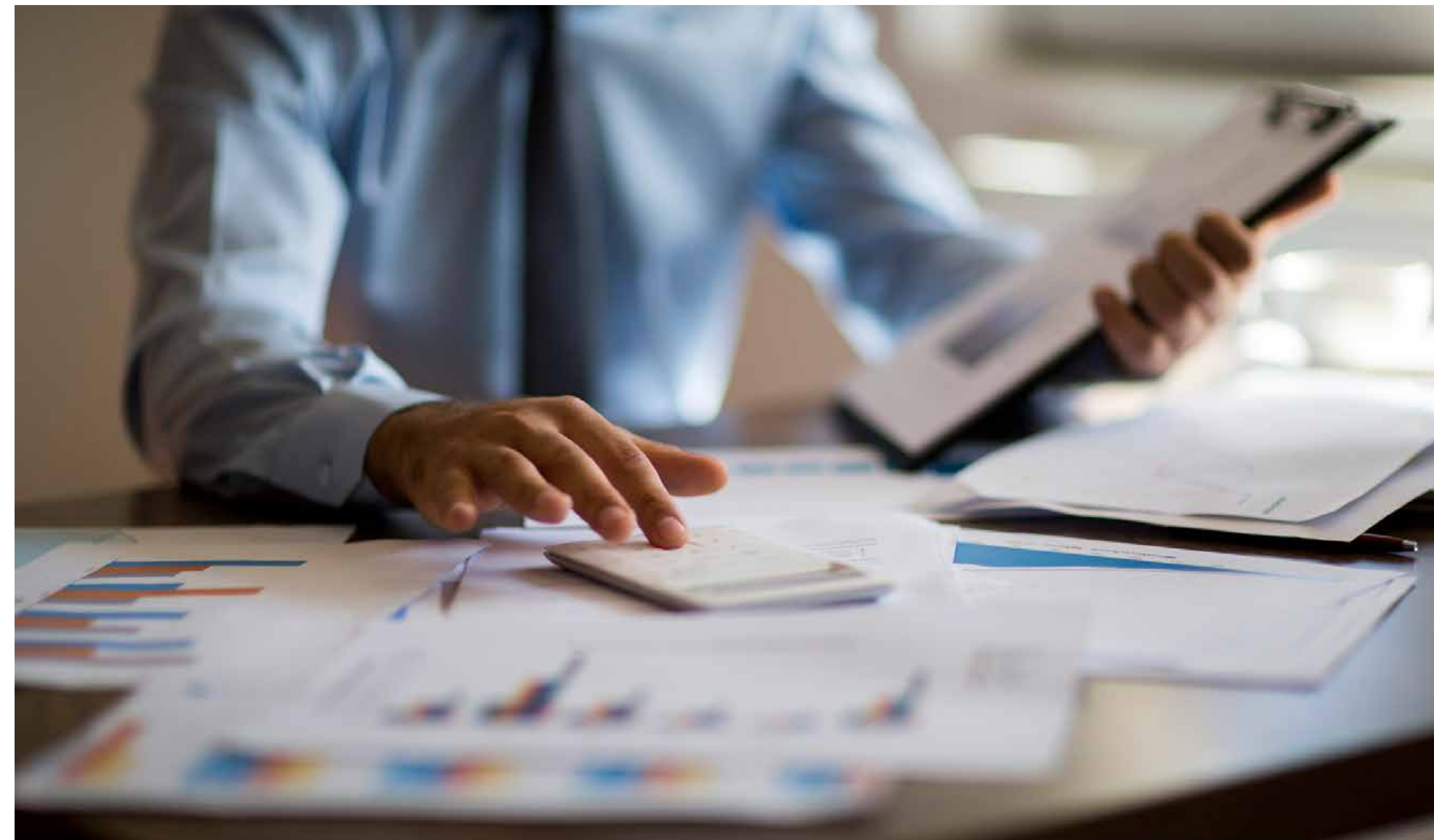
Marco de apetito de riesgo

Define el nivel y tipo de riesgos que estamos dispuestos a asumir para lograr nuestros objetivos estratégicos.

A través de la aprobación de este marco, la Junta Directiva busca que la estrategia de negocios se realice acorde con el apetito definido, según el nivel de tolerancia y dentro de la capacidad de riesgos de la entidad.

La Unidad de Riesgos monitorea el cumplimiento del apetito establecido, a través del control de indicadores relevantes. Además, presenta resultados a la alta gerencia y a los órganos de gobierno para la toma de decisiones.

Controlar efectivamente los riesgos es actuar de manera responsable, gestionando todos los riesgos de una manera integral en cada uno de los procesos y actividades que realizamos.



Marco normativo para la gestión de riesgos

El marco normativo que rige para la gestión integral de riesgos es el acuerdo SUGEF 2-10: Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos.

Las disposiciones establecidas en este reglamento son consideradas en todos los procesos de administración de riesgos de las entidades que conforman nuestra empresa.

Nuestra estrategia de administración de riesgos considera la definición de las prácticas de gestión en el marco de un proceso integral que incluye: identificación, medición y evaluación, control y mitigación; y monitoreo e información de los riesgos más relevantes.

Nuestra estrategia de riesgos descansa en cinco pilares:



Tipos de riesgos

A continuación, presentamos un resumen de las principales categorías de riesgos identificados y cómo los abordamos.

Riesgo de crédito



Para disminuir el impacto que la crisis sanitaria tuvo a nivel económico en nuestra clientela, durante el 2021 continuamos implementando medidas de alivio para apoyarlos mientras su situación económica se normalizaba.

Adicionalmente, revisamos los parámetros de otorgamiento, identificando oportunidades para flexibilizar y que, en línea con la orientación de las fuerzas de ventas, llevara a mejorar considerablemente la colocación de nuevos créditos.

Las políticas, metodologías de calibración y estudios sectoriales fueron parte de las herramientas que utilizamos para asegurar el equilibrio entre riesgo y rentabilidad de nuestro portafolio crediticio.

Definición

El riesgo de crédito es la probabilidad de que un deudor, emisor o contraparte no pueda atender sus obligaciones pactadas con sus acreedores, según los términos previamente acordados.

Riesgo de liquidez



Para el monitoreo diario del estado de nuestra liquidez utilizamos el indicador de cobertura de liquidez (*Tier 1*), el cual busca asegurar que cada operación realizada por BAC Credomatic dispone de la liquidez necesaria para cubrir las necesidades de liquidez por salidas (esperadas y no esperadas) y por obligaciones de fondeo institucional cuyo vencimiento sea menor o igual a 30 días.

En complemento al *Tier 1*, existen otros indicadores de alerta temprana que, en conjunto, componen la nota global de liquidez.

Algunas acciones que implementamos para mitigar este riesgo son:

- Verificación del cumplimiento de límites internos y regulatorios relacionados con la gestión del riesgo de liquidez.

- Definición de indicadores de alerta temprana para monitorear y reportar a las áreas que gestionan las exposiciones al riesgo de liquidez.
- Identificación y medición de las posiciones en activos líquidos disponibles por moneda para cubrir las eventuales salidas de recursos en el corto plazo.

Definición

El riesgo de liquidez sucede cuando una empresa enfrenta dificultades para hacer frente a sus obligaciones de pago a corto plazo debido a la incapacidad de convertir sus activos en liquidez de forma inmediata sin tener pérdidas como resultado.

Riesgo de mercado

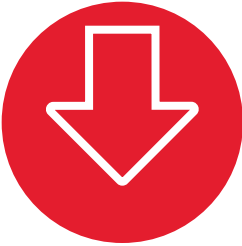


Las políticas corporativas para la administración de las carteras propias de inversión, los procesos de aprobación de emisores, la compraventa de títulos y la medición y seguimiento de las variaciones en tipo de cambio y tasas de interés se encuentran debidamente documentadas en las políticas de riesgos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

Definición

El riesgo de mercado está relacionado con la posibilidad de enfrentar una pérdida económica causada por la variación de tasas de interés, tipo de cambio o precios.

Riesgo conglomerado



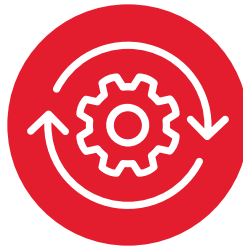
La atención de este riesgo busca asegurar que el Grupo Financiero implemente prácticas de gestión para medir, tratar y reportar los riesgos relevantes que resultan de la interacción e interdependencia de las entidades del Grupo (riesgo de contagio).

Actualmente, contamos con indicadores que nos permiten determinar la exposición al riesgo y ejecutar, de forma oportuna, cualquier acción correctiva que se requiera.

Definición

El riesgo conglomerado es la posibilidad de enfrentar pérdidas económicas debido al traslado no esperado de riesgos producto de la interdependencia entre la entidad y el resto de empresas integrantes del Grupo Financiero.

Riesgo operacional



En BAC Credomatic trabajamos el riesgo operacional a partir de una metodología de gestión que nos permite integrar la identificación, medición, control y monitoreo de distintos riesgos afines (tecnológicos, de seguridad de la información y de continuidad de negocios) con las gestiones de riesgo de proveedores y riesgo legal.

El principal método para la identificación y evaluación es la matriz de riesgos relevantes (MRR), la cual los prioriza asignándoles un valor monetario, a través del valor de pérdida esperada (VPE), que es el resultado de la multiplicación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto.

Algunas de las actividades clave realizadas en el 2021 para controlar el riesgo operacional fueron:

- Monitoreo de los controles asociados a los riesgos relevantes de la entidad. En total realizamos validaciones de efectividad de 217 controles.
- Fortalecimiento de controles de monitoreo para la prevención y detección de transacciones fraudulentas en materia de tarjetas.
- Fortalecimiento de la banca en línea mediante

la implementación de campañas de educación en seguridad, la optimización de reglas en el motor de riesgos de canales digitales, el monitoreo de dispositivos y la implementación de medidas complementarias de autenticación (OTP SMS y el Código BAC desde Banca Móvil).

- Desarrollo de iniciativas para fortalecer la protección de servicios en la nube contra amenazas externas, capital humano y cumplimiento regulatorio.

Definición

El riesgo operacional es la posibilidad de que se presenten impactos negativos en la empresa como resultado de eventos externos o internos relacionados con: infraestructura, tecnología, personas, sistemas o procesos inadecuados o fallidos.

Riesgo lavado de activos y financiamiento del terrorismo



La gestión de este riesgo tiene como objetivos:

- Evitar 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 cuando estén vinculadas al blanqueo de capitales y delitos subyacentes.

Las alertas presentadas durante el año las atendimos mediante planes de acción que nos permitieron mantener el registro de cada una de las operaciones; además, les dimos seguimiento en los comités de cumplimiento y juntas directivas.

Definición

El riesgo lavado de activos y financiamiento del terrorismo es la posibilidad de pérdidas o daños que podría sufrir el Grupo Financiero en caso de ser utilizado directamente, o través de sus operaciones, como instrumento del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

Diseñamos e implementamos controles preventivos con la finalidad de reducir o minimizar el impacto y probabilidad de ocurrencia de este riesgo.

Riesgo regulatorio



La gestión de este riesgo tiene como objetivo la identificación, evaluación, control, monitoreo y mitigación de los riesgos regulatorios por incumplimientos de cualquier ley o normativa aplicable que pueda derivar en sanciones administrativas, procesos legales y multas que incluso pueden representar un daño en la reputación del banco.

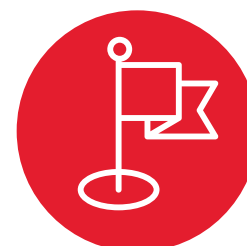
Para atenderlo, en BAC Credomatic contamos con el “Lineamiento general para el cumplimiento regulatorio”. En esta política se detallan todas las tareas que nuestro personal debe realizar para identificar, evaluar, controlar y monitorear eficientemente los riesgos regulatorios que nos aplican.

La identificación y análisis de posibles riesgos se realiza en cada proceso de las áreas del banco, considerando probabilidad de ocurrencia e impacto. Finalmente, definimos planes de acción específicos para mitigar los riesgos más relevantes.

Definición

El riesgo regulatorio es la posibilidad de enfrentar pérdidas económicas debido a la aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales, normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control, sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; y a la falta de claridad o redacción deficiente en los textos contractuales que pueden afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones.

Riesgo de país



El riesgo de país incluye el riesgo soberano y el de transferencia.

- Riesgo soberano: Riesgo que existe cuando se presta dinero a un gobierno y pueden presentarse dificultades para su recuperación.
- Riesgo de transferencia: Posibilidad de que un deudor no pueda hacer frente a sus obligaciones, aunque tenga fondos para hacerlo, por la existencia de restricciones oficiales que lo impidan.

Para el año 2021, el indicador de riesgo país mantuvo un comportamiento estable dentro de los límites regulatorios.

Definición

Es el riesgo que se asume al mantener recursos en algún país por los eventuales impedimentos de recuperarlos debido a factores que afecten globalmente a dicho país.

Riesgo estratégico



La gestión del riesgo estratégico busca proteger los ahorros de nuestros depositantes, los fondos administrados de terceros y el patrimonio de nuestros accionistas, a través de la implementación de una estrategia que asegure el éxito comercial y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo.

Para lograrlo, en BAC Credomatic tenemos establecidos nuestros objetivos estratégicos (5C), los cuales se concretan en la implementación de planes e iniciativas puntuales con indicadores de logro que nos permiten asegurar su cumplimiento.

Definición

Es el riesgo cuya materialización podría provocar una desviación respecto a los objetivos estratégicos definidos, producto de decisiones incorrectas de negocios, lentitud en la respuesta de la organización a cambios en el entorno, entre otros.

Riesgos emergentes



Los riesgos emergentes son aquellos que pueden afectar al banco en un umbral de largo plazo (hasta 10 años a futuro). En un marco integral de riesgos, su gestión es sumamente importante; por eso en BAC Credomatic desarrollamos una metodología que nos permite analizar el entorno, identificarlos, evaluarlos y monitorearlos.

Dentro de los riesgos emergentes definidos por nuestra empresa para el año 2021, destacan los siguientes:

- Riesgos de carácter ambiental: encabezando la lista con los riesgos de “fracaso en la mitigación del cambio climático”, evento que se vuelve cada vez más crítico conforme avanzan los años, especialmente desde el sector financiero.
- Aumento en la frecuencia y severidad de ciberataques contra entidades financieras.

Para hacerles frente, implementamos estrictas acciones de monitoreo y seguimiento.

En el caso de los demás riesgos emergentes con criticidad importante, el monitoreo se da asociado a procesos internos ya existentes, como es el caso del Plan Estratégico de Seguridad de la Información y seguimiento de tableros.

Definición

El riesgo operacional es la posibilidad de que se presenten impactos negativos en la empresa como resultado de eventos externos o internos relacionados con: infraestructura, tecnología, personas, sistemas o procesos inadecuados o fallidos.

Riesgo reputacional



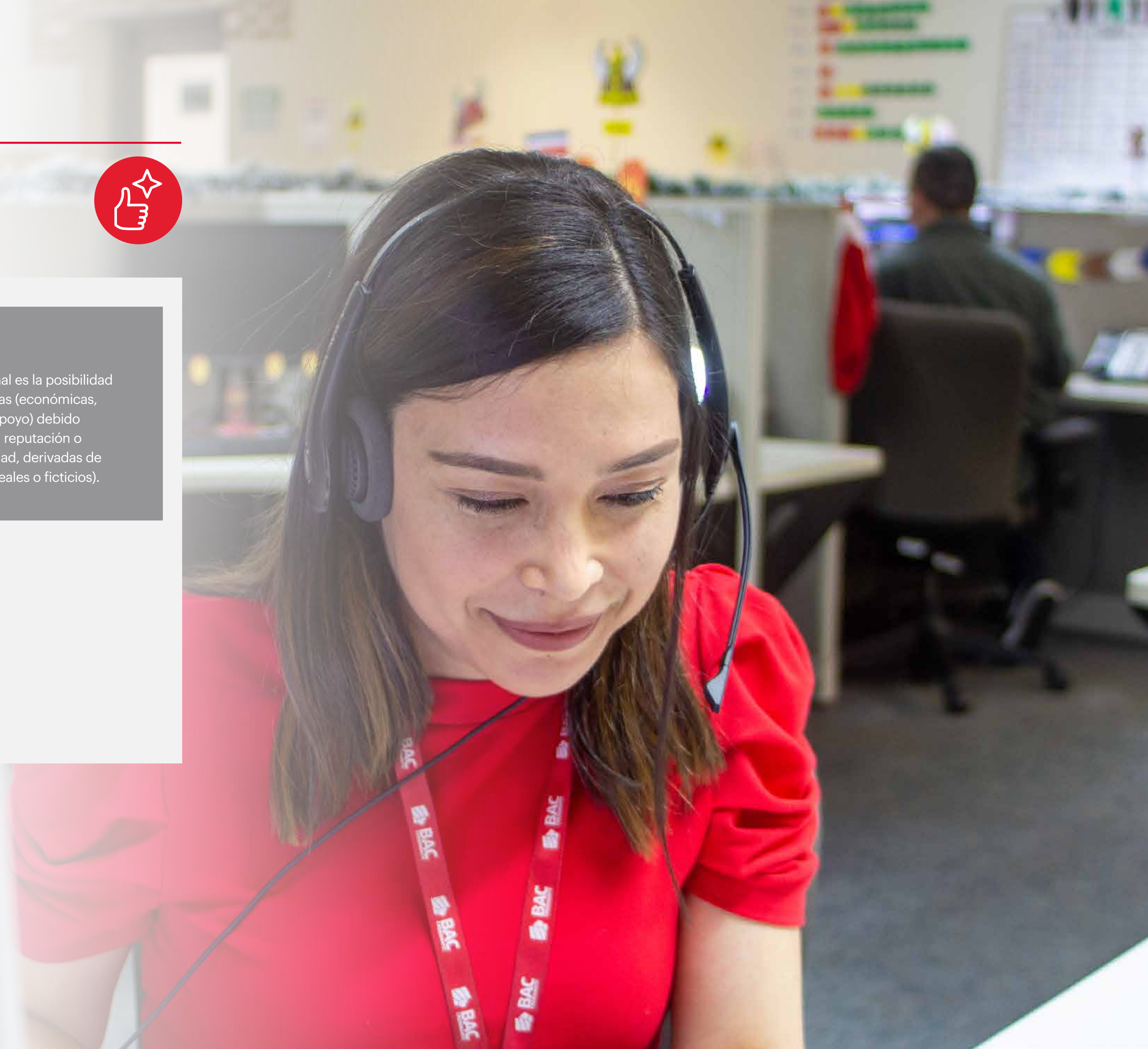
La reputación de una marca es un activo intangible de alto valor que actúa como una ventaja competitiva para el negocio. En BAC Credomatic gestionamos este riesgo con el fin de minimizar la materialización y el impacto de este tipo de riesgo en situaciones de crisis.

Principales acciones ejecutadas en este periodo:

- Contratamos un proveedor para la gestión de redes sociales y medios tradicionales que permite una escucha 24/7, con el fin de identificar situaciones de crisis reputacional.
- Implementamos un código semántico que permite estandarizar la comunicación regional y local hacia los grupos de interés, con el fin de mejorar la reputación tanto externa como interna de la organización.
- Fortalecimos la comunicación con áreas relacionadas a la escucha digital, con el fin de maximizar los análisis y realizar informes consolidados que permitan la toma de decisiones relevantes para la organización.

Definición

El riesgo reputacional es la posibilidad de enfrentar pérdidas (económicas, de confianza o de apoyo) debido a la afectación de la reputación o prestigio de la entidad, derivadas de eventos adversos (reales o ficticios).



Gestión de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)



En BAC Credomatic contamos 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 pueden generarse de las actividades y proyectos que financiamos, lo que implica la adición de criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio.

En Costa Rica, durante el 2021 aplicamos esta evaluación a 386 clientes corporativos.

Esta política abarca tres etapas:

I Etapa

Establece un listado de exclusión de actividades que, por su origen, no se financian.

II Etapa

Evalúa todas las solicitudes de crédito por montos superiores a US\$1 millón, el tipo y la actividad en la que se vayan a invertir los fondos.

III Etapa

Clasifica los proyectos en tres categorías de riesgo:

- a** Mayor probabilidad de causar efectos en el ambiente y/o la sociedad.
- b** Efecto negativo en el ambiente, pero de menor impacto y/o la sociedad.
- c** Sin probabilidad de afectar el medio ambiente y/o la sociedad.

De acuerdo con esta clasificación, aquellos con mayor probabilidad de impacto social y ambiental como, por ejemplo, los del sector constructor, se abordan de dos maneras:

Proyectos de financiamiento

Se les realiza un análisis de riesgos por medio de un proveedor que se contrata para este fin. Este genera un informe que se adjunta al expediente crediticio y en el que se detallan todos aquellos posibles riesgos AS a los que el proyecto se va a enfrentar, para que se valore respectivamente, se soliciten las medidas contenciosas y se monitoree cada etapa del proyecto; asegurándonos así el cumplimiento y respeto de toda la normativa.

Tipo 1

Para los demás procesos de financiamiento, el ejecutivo a cargo, el analista de crédito y todas las personas responsables involucradas analizan la información solicitada a cada proyecto y valoran si cumple con la normativa ambiental y social.

Tipo 2

Como parte de nuestro proceso de mejora continua y de las acciones para robustecer la gestión de riesgos ASG (ambientales-sociales-gobernanza), durante el 2021 desarrollamos procesos de debida diligencia y capacitación a partir de la metodología internacional COSO-WBCSD para la gestión de los riesgos ASG.

A partir de esta metodología, implementamos un autodiagnóstico que nos permitió identificar los riesgos ASG que no se estaban gestionando. Esto representa un insumo para la planificación de acciones y la gestión integral de riesgos que en este momento realizamos.

Para mayor información puede acceder a nuestro Informe anual de riesgos 2021 en el siguiente enlace: https://www2.baccredomatic.com/sites/default/files/informe_anual_de_riesgos_2021_vf.pdf

Resultados del periodo 2021

07

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Contribuimos con el
desarrollo de Costa Rica

En BAC Credomatic hemos asumido el compromiso de promover un crecimiento económico que genere prosperidad, mientras disminuimos la huella que generamos sobre el planeta y las personas, y maximizamos nuestros impactos positivos.

Para ello, realizamos el ejercicio de intermediación financiera de forma estratégica y prudente, procurando obtener los mayores rendimientos económicos y, a la vez, distribuir de forma eficaz un alto porcentaje de los ingresos que percibimos.

En la dimensión económica nos enfocamos en trabajar tres temas claves:

- 1. Fortalecimiento empresarial para Pymes
- 2. Venta y cobro responsable
- 3. Negocios sostenibles

*Crear valor económico
y llevar prosperidad
a las comunidades
en las que estamos
presentes... ¡Esto es lo
que buscamos en BAC
Credomatic!*



Fortalecimiento Empresarial para Pymes

Estamos convencidos de que las Pymes son la base de la economía y, como tal, son indispensables para el crecimiento saludable y sostenible de la sociedad costarricense, ya que son un motor de innovación y empleo.

Para atender los requerimientos de este importante actor social diseñamos el “Centro de Desarrollo Empresarial”, que nació en el año 2009 con el fin de promover el empleo y el progreso económico inclusivo, mediante el fortalecimiento de pequeñas y medianas empresas.

A las Pymes les brindamos productos y servicios de triple valor que les permitan adoptar prácticas sostenibles, vincularse exitosamente al mercado y crecer.

¿Cómo lo hacemos?

Buscamos convertirnos en un banco pionero, con un centro de desarrollo empresarial permanente para apoyar y asesorar a las Pymes costarricenses.

Además de brindarles productos y servicios a su medida, hemos elaborado un programa de capacitaciones que les permita fortalecer su gestión empresarial para vincularse exitosamente en el mercado y crecer.



Nuestro trabajo con Pymes

Nuestro compromiso con el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas se traduce en:

- Acompañamiento empresarial
- Capacitación y fortalecimiento en procesos de gestión
- Acceso a herramientas que les generen bienestar
- Productos financieros en condiciones diferenciadas.

Todo esto con el fin de impulsar el crecimiento sostenible de sus negocios.

Para seleccionar a las empresas beneficiarias del programa realizamos estudios por segmentos de Pymes con el objetivo de conocer sus necesidades.

Las Pymes beneficiadas son principalmente clientes de nuestra cartera y proveedores. En algunas ocasiones, incorporamos empresas que no son clientes, pero desean ser parte de nuestras actividades.

Públicos de interés impactados

- Clientes (Pymes, mujeres, emprendedores, entre otros)
- Gobierno
- Socios estratégicos
- Ciudadanía

Los públicos de interés participaron en la identificación de necesidades que dio origen a los temas de capacitación y en encuestas realizadas con el objetivo de brindarles un programa que cumpla con las expectativas de su empresa.



Nuestro aporte a las Pymes costarricenses se realiza a través de tres grandes áreas:



I. Capacitación

- Capacitaciones virtuales (*webinars*) en temas de interés para el crecimiento y desarrollo de las Pymes.
- Alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y la Fundación Omar Dengo: Se refieren empresas clientes que son contempladas en la oferta existente.
- Alianza con el Ministerio de Industria y Comercio (MEIC): Se refieren empresas clientes que son contempladas en la oferta existente.
- Convenios con empresas del sector privado que nos aportan expositores para desarrollar capacitaciones de forma gratuita.
- Seminario Pymes: Serie de charlas sobre temas de desarrollo empresarial dirigido a propietarios, gerentes y tomadores de decisiones de Pymes. Se realiza de forma anual y en promedio participan más de 500 empresas.

Alianzas estratégicas

Con el fin de impulsar proyectos, productos y servicios para Pymes, hemos establecido alianzas con:

- Sector privado: bufetes y empresas como Procom, Integra, CC Consultoría y Aliarse.
- Gobierno: INA, MEIC, Municipalidad de Santa Ana y la Cámara de Comercio, Turismo e Industria de Siquirres.



II. Asesoría

- Autodiagnósticos: Contamos con una herramienta que les permite a las Pymes evaluar su gestión en diferentes áreas: empresarial, finanzas, mercadeo y ventas, operación, recursos humanos, innovación, calidad y sostenibilidad.
- Asesoría:
 - A partir del análisis, establecemos las brechas y asignamos a cada empresa un voluntariado profesional que le ayuda a trabajar en las áreas de mejora señaladas en el diagnóstico.
 - En las asesorías se han brindado sugerencias y recomendaciones de cómo reinventarse o innovar posterior a la crisis ocasionada por la pandemia.

Voluntarios y voluntarias profesionales en BAC Credomatic

- Personal de nuestra empresa que, por medio del Programa de Voluntariado, realiza procesos de capacitación, mentoría y asesoría en temas que son de su dominio y de gran interés para las Pymes.
- Durante el 2021 contamos con 63 personas voluntarias que aportaron 210 horas de trabajo para el fortalecimiento empresarial de las Pymes.



III. Productos especiales para Pymes

- Créditos en condiciones especiales:
 - o Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD): Nos permite ofrecer créditos mediante bajas tasas de interés.
 - o Créditos verdes: Financiamos proyectos de eficiencia energética y energías renovables .
 - o Leasing: Financiamos activos productivos y vehículos de trabajo para sus negocios, en cumplimiento de la Ley 9274 y sus reglamentos.
 - o Créditos preaprobados en condiciones competitivas y con hasta 36 meses plazo.
 - o Crédito específico para Pymes: Para inversiones en remodelación, compra de activos fijos, maquinaria, equipo e infraestructura.
 - o Garantías de participación y cumplimiento: Les brindamos el respaldo para que participen en todo tipo de licitaciones públicas y privadas, tanto locales como internacionales.
- o Cartas de crédito: Permiten asegurar que el pago de las ventas o compras contra la presentación de documentos se realizará acorde con los términos y condiciones.
- o Créditos afiliados: Créditos preaprobados que les permiten contar con un flujo de caja con el respaldo de su facturación o saldos de sus cuentas corrientes con BAC Credomatic.
- o Préstamo con garantía líquida *back to back*: Una operación con garantía líquida (conocida como “*back to back*”) es una operación garantizada con un certificado de depósito a plazo (CDP) emitido por el banco o con respaldo de fondos en cuenta corriente.
- o Línea revolutiva: Con este financiamiento pueden tener varias líneas activas, con distintos plazos, para adquisición de inventarios, pago de salarios, pago a proveedores y otros.
- o Certificados de depósito a plazo: contamos con atractivas tasas de interés.
- o Línea capital de trabajo (línea revolutiva): Con este financiamiento puede tener varias líneas activas con distintos plazos, para adquisición de inventarios, pago de salarios, pago a proveedores y otros.
- Herramientas para mejorar la gestión del negocio:
 - o Compra Click: Genera un enlace electrónico para que las personas puedan comprar en los comercios y pagar sin necesidad de presentarse físicamente.
 - o *Ecommerce*: Plataforma ágil y segura que les permite a los comercios afiliados procesar ventas desde su propia página web.
 - o MiPOS: Les permite a los comercios realizar cobros desde un celular o tableta mediante una aplicación y sin necesidad de tener un datáfono.
 - o Cuentas empresariales.
- o Pago de planillas y proveedores: Es gratuito para las empresas, pueden programar la fecha en que desean hacer los pagos y brindamos una tarjeta de débito a las personas colaboradoras con atractivos beneficios.

Sistema de Banca para el Desarrollo

- Programa creado por las Leyes 8634 y 9274 del Gobierno de Costa Rica.
- Objetivo: Contribuir con la reactivación económica del país, mediante el financiamiento de proyectos productivos alineados al modelo de desarrollo nacional.
- Permite a los bancos estatales y privados otorgar préstamos con tasas de interés preferencial y condiciones especiales para Pymes de diversos sectores productivos.

Fuimos el primer banco privado en unirnos al Programa de Banca para el Desarrollo.

Principales resultados del 2021

7.776

empresas fortalecidas, cifra que supera la meta definida para el periodo (6.875)

7.782

Pymes capacitadas. Un total de 34.741 del 2017 a la fecha

55

capacitaciones en temas para el crecimiento y desarrollo de las Pymes

Colocación de

US\$251

millones del Sistema de Banca para el Desarrollo

52%

de las empresas lideradas por hombres y

48%

por mujeres.

49

Webinars y seminarios virtuales

63

asesorías empresariales ejecutadas

Sectores de las empresas participantes:

- Gasolineras
- Fabricantes
- Industria alimentaria/restaurantes
- Minoristas
- Servicios
- Supermercados
- Turismo.





Testimonio

“Agradecimiento por el esfuerzo; la verdad que uno siente que valoran la relación de servicio al cliente y el compromiso que ustedes tienen como institución”.

—María Alfaro Roldán

Mejora continua frente a nuevos retos

Del trabajo realizado hasta la fecha, aprendimos que es importante adaptar los procesos de capacitación en función de la nueva realidad (COVID-19), así como diseñar productos con enfoque social (líneas de crédito para capital de trabajo, financiamiento de proyectos con impacto, entre otros).

Partiendo de estos puntos de mejora, nuestros próximos pasos en cuanto al esfuerzo direccionado a Pymes son:

- Incorporar la gestión de triple valor positivo (económico, social y ambiental), como lo busca la estrategia organizacional.
- Mejorar los canales de divulgación a través de los cuales damos a conocer a los públicos de interés la información sobre nuestros productos y área de desarrollo empresarial.
- Consolidar y dar a conocer el Centro de Desarrollo Empresarial en BAC Credomatic y su funcionamiento.

Venta y cobro responsables

Ser un banco responsable implica brindar información clara y precisa a las personas consumidoras para que, antes de elegir un producto, analicen todos los aspectos necesarios para tomar la mejor decisión.

Partiendo de esta premisa, en el año 2017 nació el programa Venta y Cobro Responsables, con el fin de promover una cultura enfocada en guiar a las personas clientes en el proceso de adquisición de nuestros productos y servicios.

Guiamos y brindamos información a nuestros clientes para que tomen decisiones razonadas antes de elegir un producto o servicio financiero.

¿Cómo lo hacemos?

- Revisamos y analizamos nuestros procesos de venta y cobro para detectar oportunidades de mejora.
- Capacitamos al personal de servicio al cliente en buenas prácticas que deben implementar en el tema de ventas y cobro responsables.
- Evaluamos las características y condiciones de algunos de nuestros productos para asegurarnos de que sean claras y entendibles para todos nuestros públicos de interés.

Públicos de interés impactados

- Clientes internos
- Clientes externos
- Reguladores
- Medios de comunicación

Los insumos recabados de la atención de consultas y quejas de clientes, posteriores a la recepción de un producto o servicio, han sido claves para la elaboración de los planes de trabajo de este programa.

Nuestro compromiso con la gestión de ventas y cobro responsable

En BAC Credomatic nos comprometemos a:

- Brindar información clara, veraz y oportuna sobre nuestros productos.
- Mantener un nivel de satisfacción del cliente óptimo y dentro de un parámetro estricto de calidad (previo y posterior a la venta).
- Definir canales de comunicación efectivos para que la clientela pueda consultar, brindar oportunidades de mejora o reclamar si lo considera necesario.
- Incorporar cuadros resumen con las condiciones más relevantes que debe conocer el cliente cada vez que adquiere un producto del banco.
- Mejorar la experiencia de la clientela a la hora de adquirir o cancelar un producto o servicio.
- Definir y controlar permanentemente las llamadas y revisar los procesos para controlar la insistencia comercial.
- Contar con una persona responsable de coordinar la educación e inclusión financiera que desarrolle estrategias de educación masivas para que las personas clientes cuenten con la información requerida al elegir productos y servicios financieros.

En BAC Credomatic queremos tener una cartera cada vez más saludable y, para lograrlo, implementamos prácticas responsables y brindamos a los clientes asesoría y opciones adecuadas de acuerdo a sus condiciones y perfiles.

Resultados de la aplicación de estas prácticas

Mejora

en niveles y tiempos de atención al cliente.

Reducción

de quejas asociadas a procesos de venta.

La percepción positiva

de nuestros clientes nos ha colocado dentro de las 10 empresas con mejor reputación en Costa Rica.

Crecimiento

en clientes y activos en el periodo, gracias a la gestión responsable del negocio.

Mejora continua frente a nuevos retos

Somos un banco que apuesta a la mejora continua. Los pasos a seguir para los próximos meses en venta y cobro responsables son los siguientes:

- Definir
 - Nuevos indicadores de seguimiento y resultados que permitan medir y fortalecer la cultura y procesos de venta y cobro responsables.
 - Procesos de comunicación permanentes asociados a productos, condiciones y consideraciones legales.
- Pasar de la visión del personal de atención al cliente a la de asesores financieros, que asegure y facilite la toma de decisiones financieras de cara a los clientes.



Negocios sostenibles

La responsabilidad que asumimos con los temas materiales de sostenibilidad va de la mano con la transformación de nuestra cartera de negocios, que poco a poco migrará a ser neto positivo.

Según la Guía de Principios de Banca Responsables de UNEP-FI², los bancos somos intermediarios económicos vitales y, como tales, podemos hacer contribuciones más importantes a los objetivos de la sociedad si creamos sinergias con nuestros públicos de interés, fomentamos prácticas sostenibles y

contribuimos para una transición hacia modelos comerciales, tecnologías y estilos de vida más sostenibles.

Este modelo de negocios, además de contribuir con la prosperidad de generaciones actuales y futuras, presenta un claro caso de negocios para los bancos: la clientela que está cambiando a modelos y tecnologías comerciales sostenibles está mejor preparada para las regulaciones emergentes y mejor posicionada para tener éxito en nuestra economía y sociedad cambiantes.

En BAC Credomatic reimaginamos la banca como un canal para impulsar el desarrollo sostenible y para construir sociedades más justas, equitativas e inclusivas.

¿Cómo lo hacemos?

Basados en lineamientos internacionales, necesidades del mercado, brechas y desafíos del país y el análisis de la contribución de las entidades financieras en el desarrollo sostenible, incorporamos elementos claves en la conceptualización de nuestra oferta de valor y nos comprometemos a robustecerla cada vez más, con el fin de catalizar bienestar a las comunidades donde operamos.

La incorporación de elementos ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión

empresarial, y especialmente en las decisiones de financiamiento e inversión de nuestros clientes, se ha vuelto una prioridad.

Riesgos climáticos, emisiones de carbono, rendimiento energético, gestión de residuos, uso de los recursos naturales, relaciones laborales, seguridad alimentaria, derechos humanos, lucha contra el lavado de dinero; son solo algunos ejemplos de los retos que consideramos en nuestra materialidad como base para la construcción de una agenda de productos y servicios cada vez más sostenible.

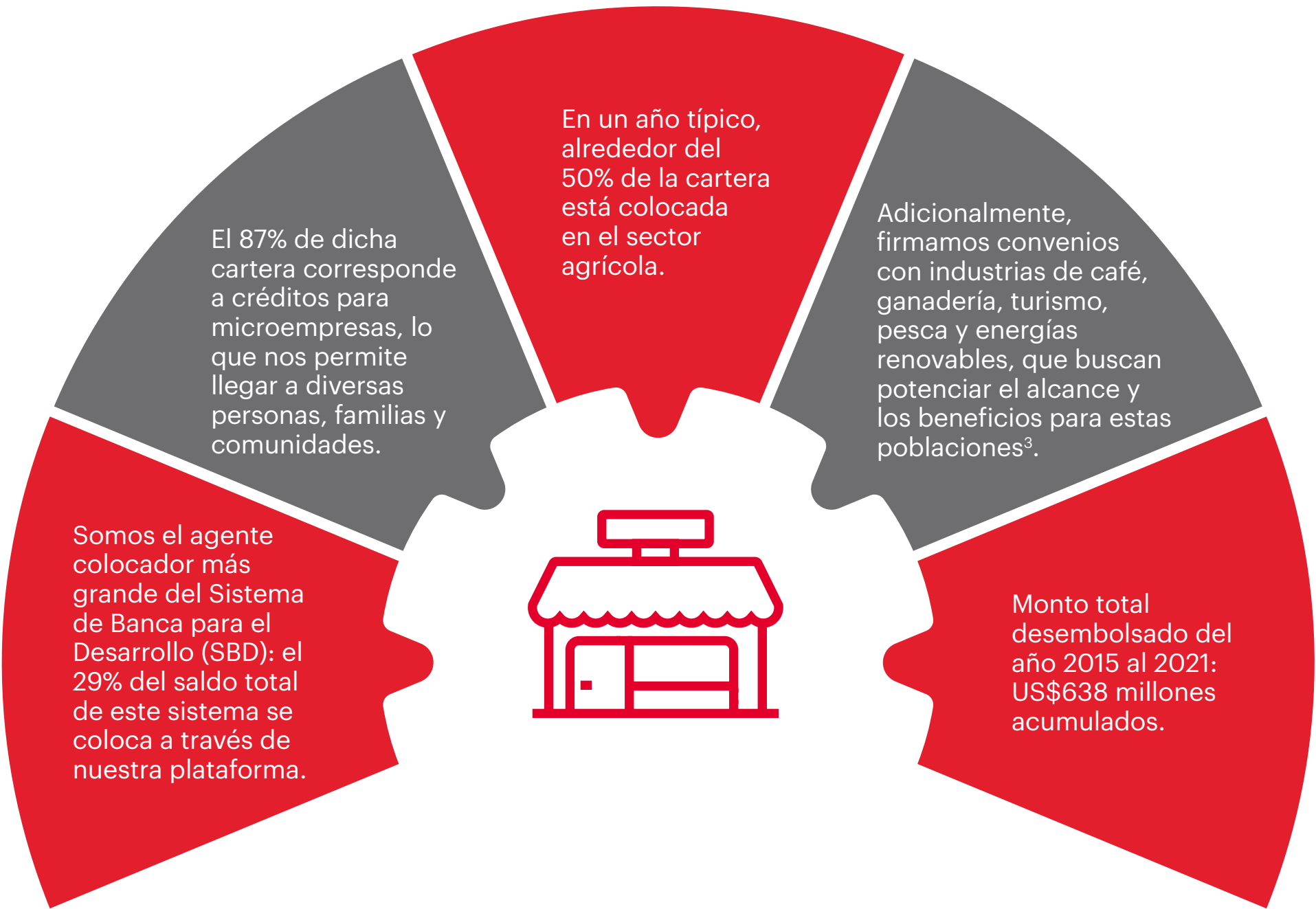


² Una empresa neto cero es aquella que es neutral con el ambiente y la sociedad, es decir, que compensa los impactos que genera.

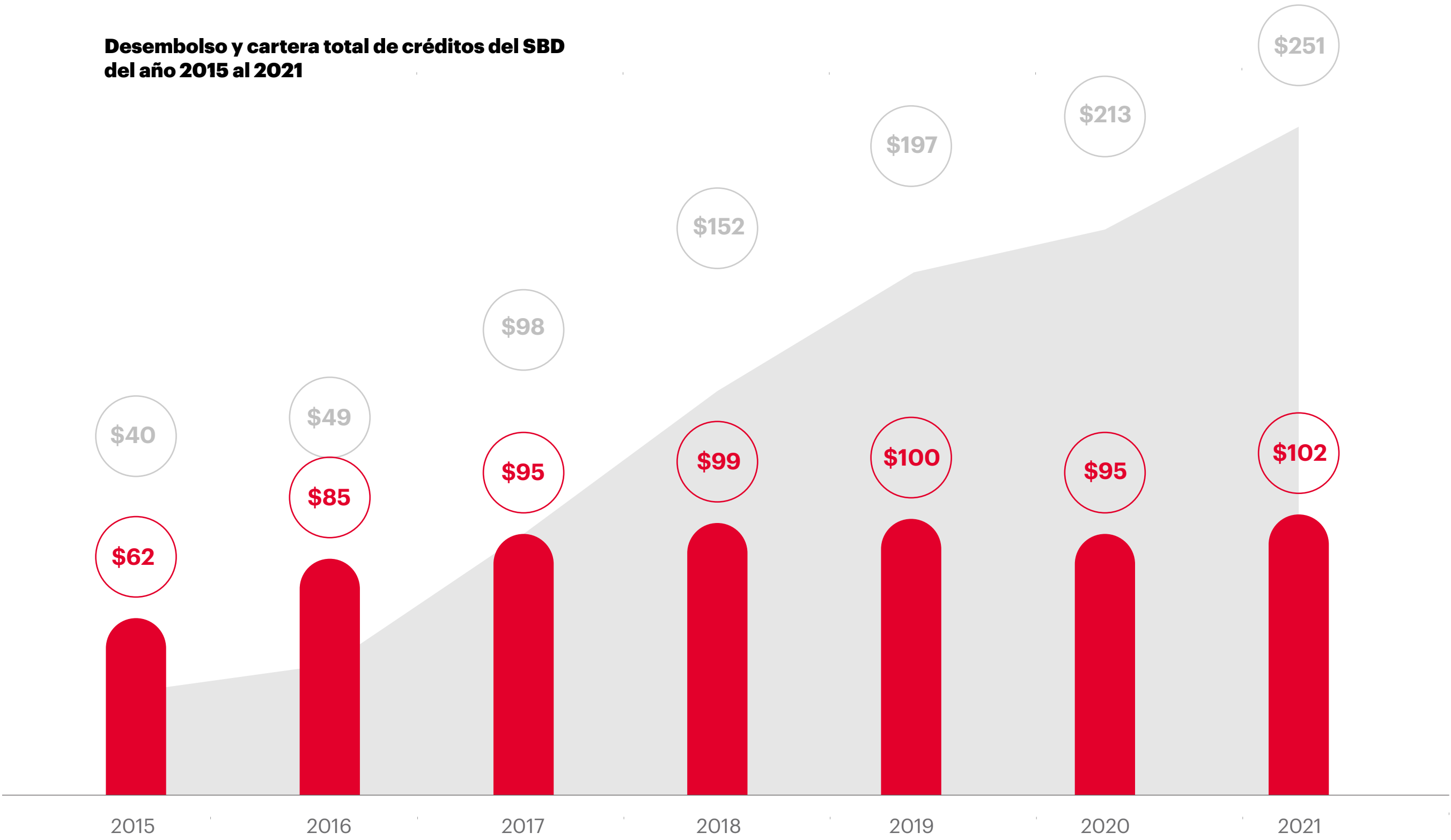
Nuestra cartera de negocios sostenibles

Nuestra cartera de negocios sostenibles está segmentada en tres grandes áreas: Pymes, Banca Mujer y Huella Sostenible.

Pymes



Desembolso y cartera total de créditos del SBD del año 2015 al 2021



Saldo de cartera SBD

Desembolsos créditos SBD (datos en millones de dólares)

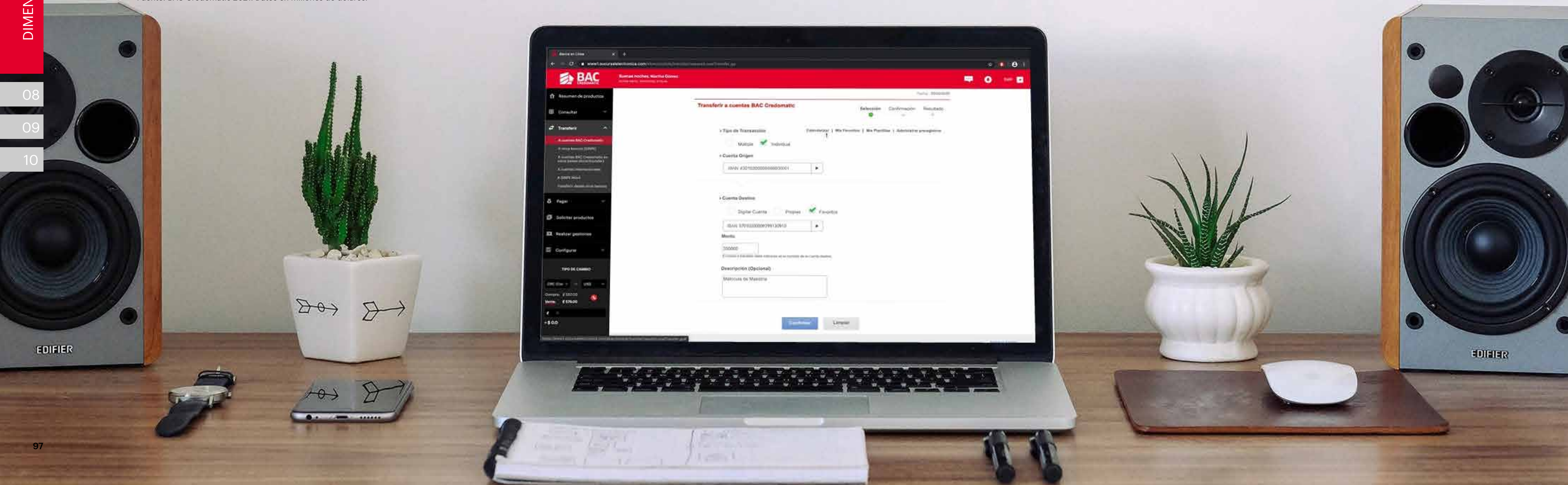
Fuente: BAC Credomatic 2021. Datos en millones de dólares.

³ Esta labor se potencia con el Programa de Fortalecimiento a Pymes. Puede encontrar más detalle sobre el mismo en la "Dimensión Económica" de este reporte, específicamente en la sección de materialidad de "Fortalecimiento para Pymes".

Distribución y saldo de cartera total de créditos SBD 2021

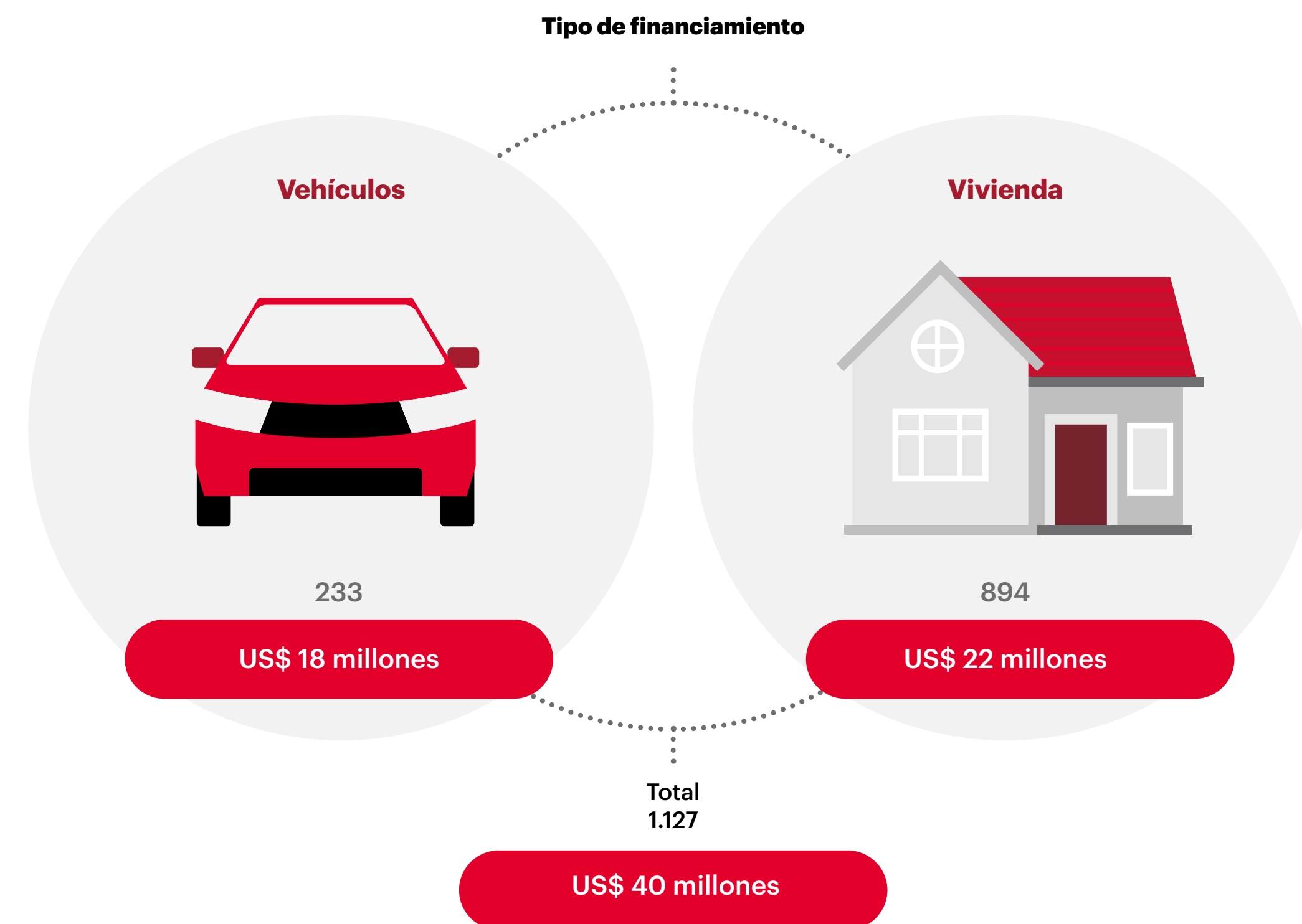
Género	Q clientes 1er piso	Q operaciones 1er piso	Saldo en millones de dólares	Q clientes 2do piso regulados y no regulados	Q operaciones 2do piso regulados y no regulados	Saldo en millones de dólares
Masculino	1.116	1.538	US \$69,01	1.523	9.776	US \$39,41
Femenino	348	450	US \$18,89	438	2.882	US \$10,05
Jurídico	1.163	2.141	US \$115,71	222	1.660	US \$9,69
Totales	2.627	4.129	US \$203,60	2.183	14.318	US \$59,16

Fuente: BAC Credomatic 2021. Datos en millones de dólares.



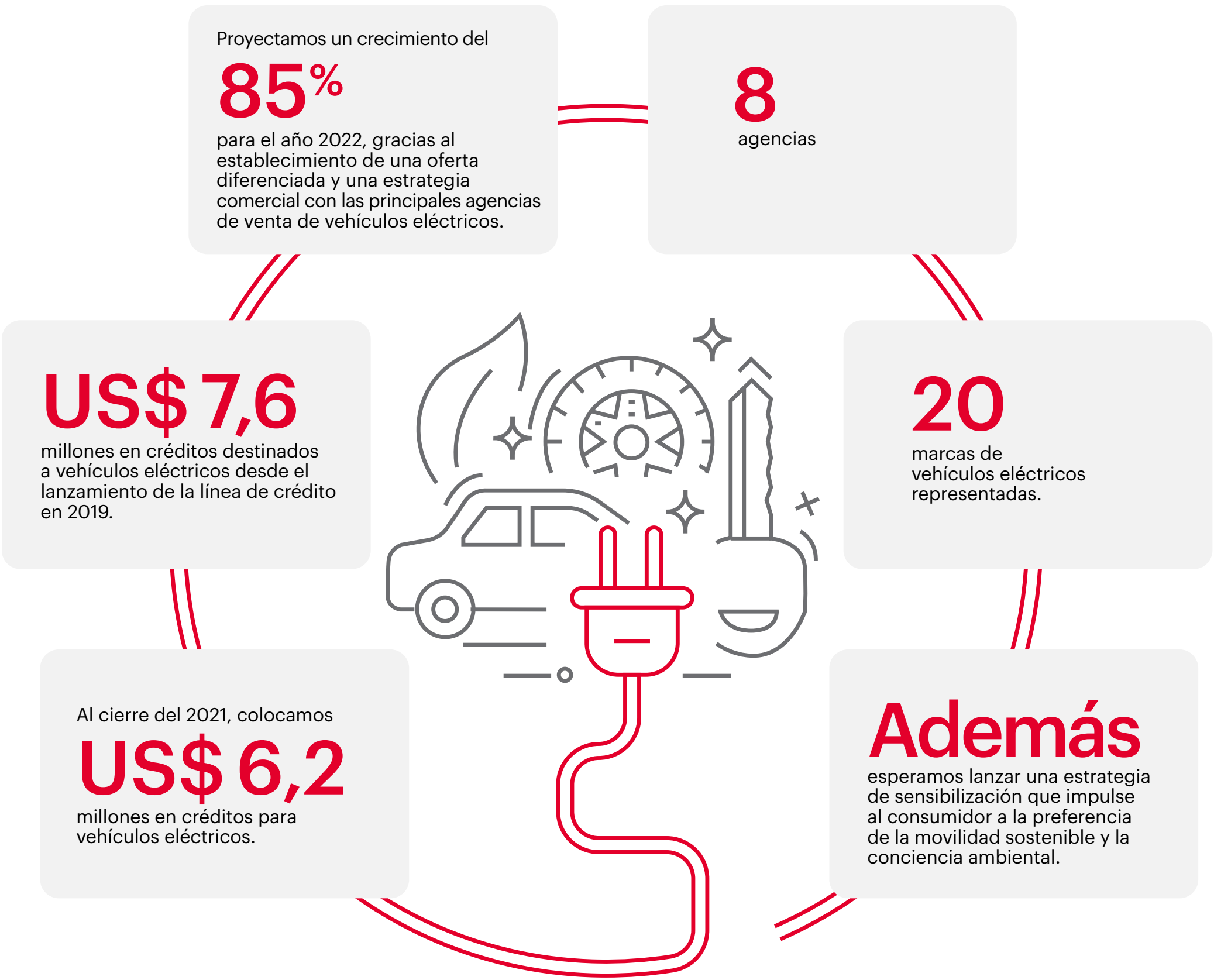
Banca Mujer

Queremos motivar e impulsar a todas las mujeres a potenciar sus capacidades. Tenemos la seguridad de que brindarles mayores oportunidades impactará de forma positiva su vida, la de sus familias y la reactivación económica de nuestro país y del mundo.



Huella de carbono

Crédito para vehículos eléctricos



Créditos empresariales con enfoque en sostenibilidad



Fondeo sostenible

Durante los últimos años hemos contado con acceso, tanto a los mercados internacionales como a recursos de entidades multilaterales, que nos ha permitido obtener fondos para colocar en los segmentos de Pymes y mujeres.

Gracias a esto hemos apoyado el crecimiento de ambos segmentos, con el diseño de productos a la medida y con condiciones que favorezcan las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra lucha contra la crisis climática

En BAC Credomatic buscamos aportar a los objetivos globales de descarbonización de las economías; por eso nos planteamos el reto de no solo ser una empresa carbono neutro, sino de avanzar de forma progresiva hacia la sobrecompensación con el ambiente.



01 Compromiso con:

- Principios de banca responsable
- Net Zero Banking Alliance



02 Diseño de modelo de madurez para la gestión de riesgos de cambio climático

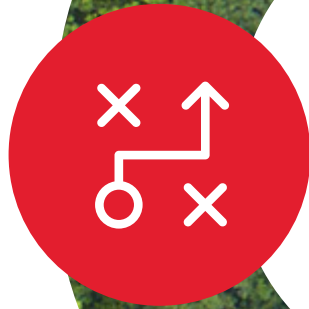


03

- Establecimiento de metas
- Escenarios de descarbonización del portafolio



04 Línea base del impacto ambiental asociado al portafolio



05 Estrategia de descarbonización con enfoque en sectores prioritarios



06 Monitoreo y divulgación de avances según estándares globales

¿Cómo lo hacemos?

- Trabajando para que el 100% de nuestras operaciones sean neto positivo en emisiones, agua y residuos. Nuestra visión es que, de manera sistemática, avancemos en esta ruta, de la mano de nuestra cadena de valor, especialmente los proveedores y clientes. Para más información puede dirigirse al apartado de “la Dimensión Ambiental ambiental” en este informe.
- Poniendo a disposición de la sociedad nuestros productos y servicios para contribuir en la lucha frente a la crisis climática.

En BAC Credomatic reconocemos que nuestros principales impactos ambientales provienen del portafolio de proyectos que financiamos; razón por la cual nos adherimos a los principios de banca responsable y formalizamos nuestro compromiso con Net Zero Banking Alliance, iniciativas impulsadas por UNEP FI para la transición hacia una economía baja en carbono, sostenible e inclusiva como un paso importante para la alineación de nuestro negocio con el Acuerdo de París de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

01

02

03

04

05

06

07

DIMENSIÓN AMBIENTAL

08

09

10

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Somos un banco comprometido
con el desarrollo sostenible



Sumar esfuerzos para brindarles a las futuras generaciones un mejor lugar para vivir es uno de los compromisos que asumimos en BAC Credomatic. Con ese fin desarrollamos diferentes iniciativas y proyectos que nos permitan reducir la huella ambiental y compensar las emisiones que no podemos disminuir.

En el año 2010 nos convertimos en la primera entidad bancaria en contar con un Sistema de Gestión Ambiental certificado en la norma ISO 14001, por medio del cual gestionamos los aspectos e impactos ambientales generados por los procesos, productos y servicios de nuestra organización.

Actualmente, a través de la dimensión ambiental, estamos comprometidos con:

1. El cumplimiento de las regulaciones aplicables.
2. El mejoramiento continuo del desempeño ambiental y energético.
3. La protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación.

Nuestra meta es ser un banco con carbono, agua y residuos positivos.

Públicos de interés impactados

- Socios estratégicos
- Medios de comunicación
- Clientes
- ONG
- Academia
- Proveedores
- Competidores
- Reguladores
- Gobierno
- Personal.

Desde nuestros procesos de consulta a públicos de interés identificamos expectativas que consideramos posteriormente en el desarrollo de programas específicos.



Instrumentos de gestión relacionados con nuestro compromiso ambiental



ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental

- En el año 2010 nos convertimos en la primera entidad bancaria en contar con esta certificación.
- Busca reducir el impacto de nuestros procesos, productos y servicios, mejorando el desempeño ambiental, bajo un enfoque de desarrollo sostenible.
- Durante el 2021 incluimos bajo esta certificación tres nuevas sucursales: Oxígeno en Heredia, Ofi plaza Boulevard en Cartago, y San Francisco de Dos Ríos.
- Actualmente, el 57% de nuestros emplazamientos están certificados: 24 sucursales y 5 edificios. Esto representa una cobertura del 70% del personal.



ISO 50001 Sistema de Gestión de la Energía

- En el año 2020, nos convertimos en la primera entidad bancaria en contar con esta certificación.
- Permite gestionar los usos significativos de la energía, a través de proyectos que nos permitan usar de una forma más eficiente este recurso y disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero generadas.
- El alcance de esta certificación contempla los 2 edificios que representan un 70% del consumo energético de la operación.



INTE B5 Carbono Neutralidad

- En el año 2013, nos convertimos en la primera entidad bancaria del país carbono neutral.

A través de esta gestión se logra:
 - Cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero generadas.
 - Reducirlas por medio de proyectos.
 - Realizar acciones de compensación y sobrecompensación.
 - Esta gestión contempla un alcance del 100% de los emplazamientos bajo control operacional (116 emplazamientos).
- Desde el año 2018, nos mantenemos como una empresa carbono neutral plus, que corresponde al máximo galardón otorgado por el Programa País de Carbononeutralidad, liderado por la Dirección de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).
- Galardón que obtuvimos por realizar esfuerzos adicionales a los requisitos de la norma INTE B5, tales como:
 - La compensación y sobrecompensación que supera el 20% de las emisiones de GEI del año de reporte.
 - El apoyo económico a la Alianza para la Acción Climática, organización sin fines de lucro que brinda capacitaciones técnicas y facilidades para que otras organizaciones puedan ingresar al Programa País de Carbononeutralidad (PPCN).
 - El mantenimiento de un sistema de gestión ambiental certificado bajo la norma ISO 14001.
 - La gestión de proyectos que nos permiten reducir el inventario de emisiones en un 5% o más con respecto al año anterior.

Para llevar a cabo las iniciativas ambientales y cumplir las metas planteadas, contamos con una red de gestores ambientales conformada por 120 personas colaboradoras voluntarias, quienes lideran la mejora del desempeño ambiental de sus áreas. Este equipo recibe orientación y acompañamiento de la Gerencia de Sostenibilidad.

Adicionalmente, en el año 2021 creamos un equipo interdisciplinario llamado EarthBAC, que trabaja bajo metodologías ágiles y tiene como misión ser referentes de la banca mediante la gestión de los impactos ambientales y creación de valor para la promoción del desarrollo sostenible, a través de la implementación de proyectos que generen un impacto ambiental positivo.

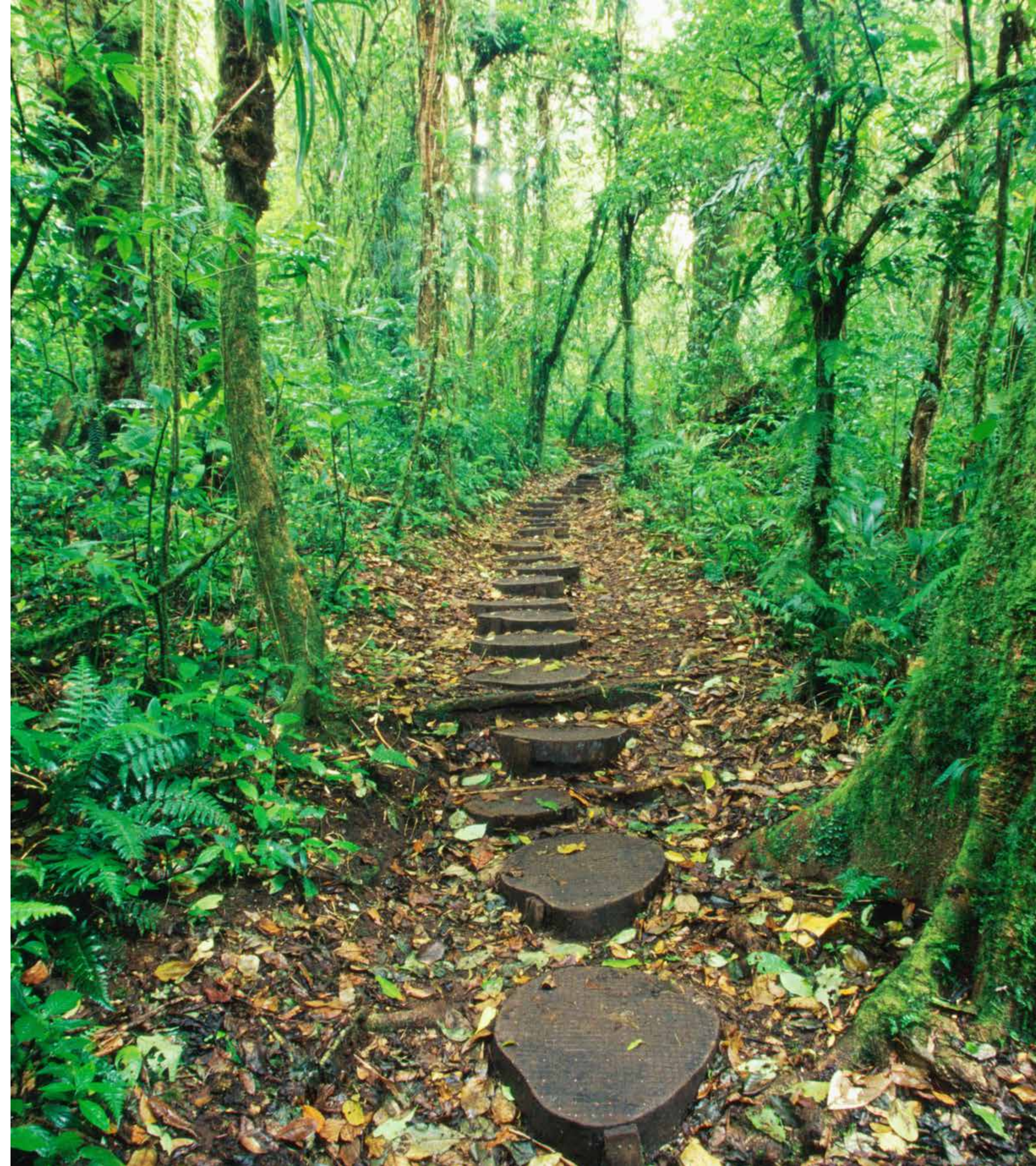
Gestión de nuestra huella ambiental

Somos conscientes del impacto ambiental generado por nuestras operaciones; en virtud de ello, dentro de la gestión de la sostenibilidad integramos la dimensión ambiental. Esto nos permite llevar a cabo acciones para gestionar y promover la protección del medio ambiente.

Para gestionar nuestra huella ambiental contamos con un sistema mediante el cual identificamos los aspectos significativos derivados de nuestras actividades, y los principales controles operacionales que debemos implementar para mitigar el impacto. Adicionalmente ejecutamos proyectos de reducción de consumo.

En BAC Credomatic cumplimos las normativas aplicables en materia ambiental; por tanto, no nos hemos expuesto a multas o sanciones dentro del periodo de reporte.

Nuestros principales resultados en gestión de la huella ambiental durante el 2021 son los siguientes:



Consumo energético



Uno de nuestros principales logros en materia ambiental durante el periodo fue la disminución de un 14,42% en el consumo de electricidad, correspondiente a 1.530.293 kWh. Gracias a esta reducción dejamos de emitir 43 toneladas de CO₂e.

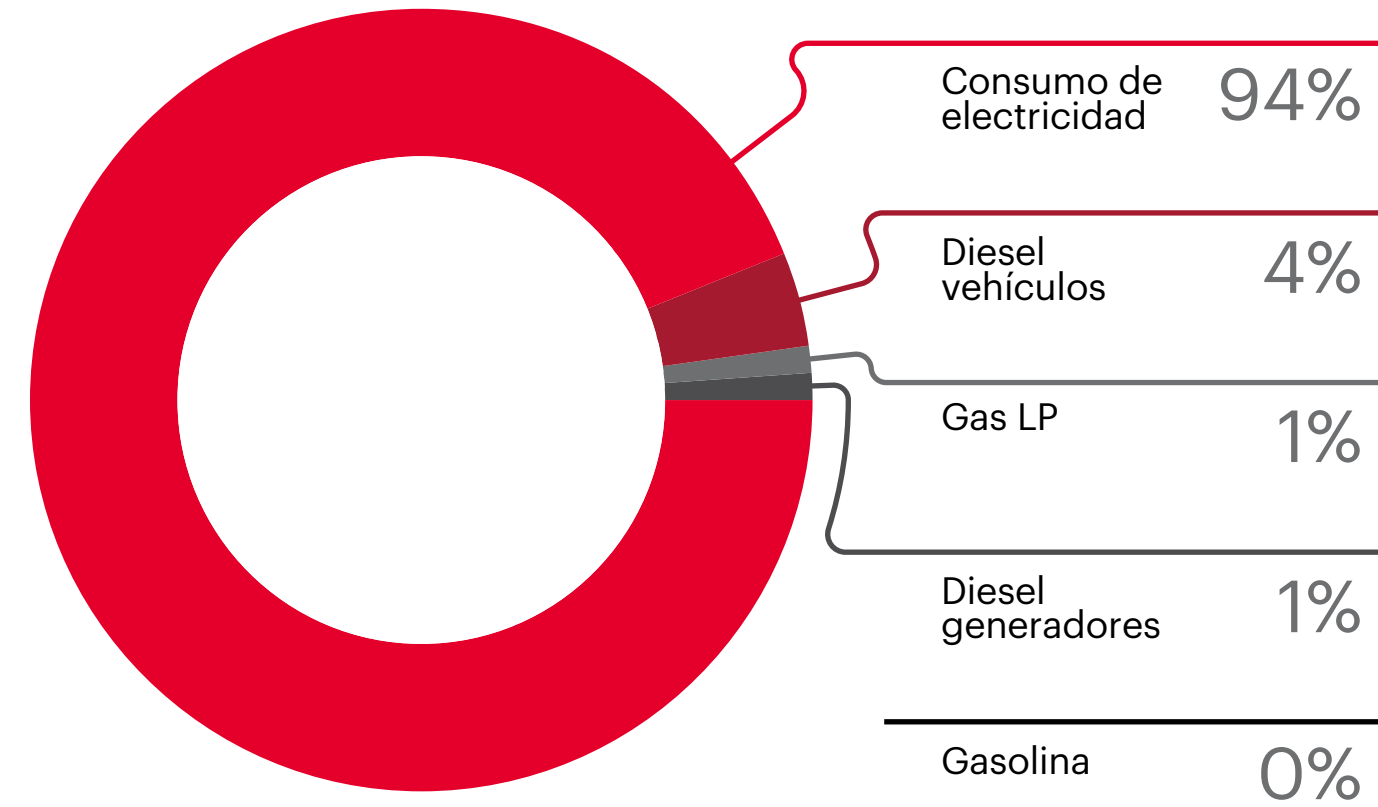
Consumo energético dentro de la organización 2021

Total de consumo de energía dentro de la organización 2021 En Gigajulios (GJ)		
Renovables	Consumo de electricidad	32.706,80
	Gas LP	173,21
No Renovables	Gasolina	0,00
	Diesel vehículos	1.516,97
	Diesel generadores	294,48
Total de energía		34.691,45
Total m² considerados en el alcance		63.858,00
Intensidad energética (GJ por m²)		0,54

Nota: Dentro del control operacional de la empresa no contamos con vehículos ni equipos que utilicen gasolina.

Como se observa en el siguiente gráfico, el 94% de la energía consumida por la organización es eléctrica y, en nuestro país, el 99% de este tipo de energía proviene de fuentes renovables (principalmente hidroeléctrica).

Consumo energético 2021 En Gigajulios



Para contribuir con la disminución de este indicador llevamos a cabo un proyecto que buscaba reducir el consumo eléctrico en el edificio de Calle Blancos B3 y B4, a través del apagado de las manejadoras del *chiller* (sistema de enfriamiento). Esto permitió reducir el consumo a 168,36 GJ menos que el año anterior.

Redujimos nuestro consumo eléctrico en un 14,42%, lo que equivale al consumo mensual aproximado de 6.540 casas.

Estos edificios cuentan con un robusto sistema de mantenimiento de los equipos electromecánicos y disponen de un diseño de redundancia eléctrica de misión crítica que permite su operación 24 horas al día y 7 días a la semana, los 365 días del año.



Gestión sostenible del recurso hídrico



La extracción de agua la realizamos a través de entidades como el Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AyA), municipalidades, la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) y sistemas comunales (ASADAS).

En relación con este consumo, reportamos un alcance parcial correspondiente a 26,098 m2, debido a que algunas de nuestras operaciones se desarrollan en centros comerciales que no cuentan con un medidor individual para cada empresa inquilina.

A pesar de esta limitación, también en esos lugares implementamos medidas para promover el consumo eficiente del recurso hídrico. Además, estamos realizando esfuerzos para ampliar el control sobre la medición del consumo.

Para calcular el consumo en zonas con estrés hídrico usamos como referencia el Atlas de riesgo de agua (Water Risk Atlas) del Instituto de Recursos Mundiales.

Costa Rica presenta un estrés hídrico bajo-medio (10-20%) en algunas zonas de las siguientes provincias: Guanacaste (Liberia), Puntarenas (Puntarenas, Jacó y Quepos), Alajuela (Alajuela y San Ramón), San José (Avenida Segunda, La Bandera, Curridabat, Escazú, Pavas, San

Francisco, San Pedro, Tibás y edificios: anexo, Credomatic, operaciones y oficinas centrales), Heredia (Aurora y San Francisco) y Cartago (Terramall).

Consumo de agua en m³

Zona	Total	Alcance en m²	Intensidad de consumo
Consumo en m³ de todas las zonas	33,75	26.098	0,00129
Consumo en zonas con estrés hídrico	32,25	25.518	0,00126

Vertidos de agua

El total de efluentes de la organización es de 4.289,8 m³ y corresponden al edificio de operaciones, única infraestructura donde contamos con una planta de tratamiento de aguas residuales bajo control operativo.

El resto de efluentes no se contabilizan debido a que se disponen mediante los servicios públicos de alcantarillado de las diferentes zonas donde se ubican nuestras oficinas, o tanques sépticos y/o plantas de tratamiento de aguas residuales operadas por terceros.



La disminución en nuestro consumo de agua (282 m³ menos que el año anterior) representa aproximadamente el gasto mensual de 10 casas de 5 habitantes.

Uso responsable de materiales y residuos



Somos conscientes de que nuestros procesos administrativos y operativos generan residuos, razón por la cual implementamos prácticas que nos permiten dar trazabilidad al consumo de estos materiales y elaborar estrategias para disminuirlos.

Nuestro principal impacto en temas relacionados con consumo de materiales y generación de residuos se da por el uso de plástico y papel.

Consumo de plástico y papel

En cuanto al consumo de estos insumos, en la siguiente tabla presentamos el desglose de los materiales utilizados en la producción de:

- Tarjetas de crédito y débito
- Bolsas y sobres para empaque.

Materiales utilizados en la producción de tarjetas 2021 (en toneladas)		
No renovable		
	Directos	Indirectos
Materia prima	7,25	
Empaque plástico		13,89
Otros		1,79
Subtotal	7,25	15,69
Total no renovables		22,93
% no renovables		56%
Renovable		
	Directos	Indirectos
Materia prima		
Empaque papel		2,66
Papel	15,60	
Otros		
Subtotal	15,60	2,66
Total renovables		18,26
% renovables		44%
Total materiales		41,19

Con respecto al uso de resmas de papel, durante este periodo utilizamos 13.211 resmas, lo que representa una reducción del 13% con respecto a la cantidad utilizada el año anterior.

Para continuar reduciendo el consumo de papel, trabajamos constantemente en la digitalización de nuestros procesos.

Disminuimos en un 13% nuestro consumo de papel (1.967 resmas), lo que evitó la tala de 123 árboles.



Gestión integral de residuos

El manejo eficiente y responsable de los materiales utilizados por el banco es parte de nuestros compromisos ambientales y, para gestionarlos adecuadamente, los clasificamos en dos categorías:

- Materiales directos: relacionados con el consumo de recursos de nuestra operación y los servicios que brindamos (papel, cartón, empaques, bolsas plásticas, plástico de tarjetas y sus componentes).
- Materiales indirectos: utilizados para el embalaje de los productos que ofrecemos, como el plástico y el cartón.

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación 2021
(Datos en toneladas)

	Tipo de residuo	Reciclaje
Residuos peligrosos	Fluorescentes	0,0025
	Baterías	
Subtotal (toneladas)		0,0025
Residuos no peligrosos	Papel y cartón	21,2000
	Plástico	14,8200
	Tetra	
	Electrónicos, eléctricos, tonner y otros especiales (mobiliario, chatarra, otros)	52,0300
	Ordinarios	
Subtotal (toneladas)		88,0500

Notas:

- El dato mostrado es un global que incluye el periodo comprendido entre enero y diciembre, y corresponde al pesaje de los materiales de papel, cartón, plástico, vidrio, aluminio y tetrapak.
- Para el periodo del reporte la organización no contaba con un mecanismo para medir los residuos ordinarios.
- En el caso del transporte de residuos peligrosos, este rubro no aplica para nuestra operativa porque contratamos la gestión de residuos y no exportamos directamente residuos peligrosos.

Recolección integral de residuos

- En el año 2021 nos aseguramos de que el 100% de nuestros emplazamientos contara con recolección de residuos a través de un gestor autorizado por el Ministerio de Salud.
- Actualmente contamos con un reporte mensual que detalla el peso y tipo de materiales recolectados.
- Para las oficinas ubicadas en el Centro Corporativo Plaza Roble, la gestión se coordina a través de la administración del mismo.

Gestión de emisiones



Desde el 2013, el 100% de nuestras operaciones son carbono neutral, y debido a que nuestros esfuerzos van más allá de los requisitos establecidos por norma, en el 2018 obtuvimos el máximo reconocimiento del Programa País Carbononeutralidad como empresa carbono neutral plus, galardón que mantenemos vigente a la fecha.

Durante este periodo, logramos reducir el 66% (1.294,4 toneladas de dióxido de carbono equivalente) de las emisiones de gases de efecto invernadero y compensamos, a través del pago por servicios ambientales –el cual es ejecutado por el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) del MINAE–, un total de 13.280 toneladas de dióxido de carbono equivalente que representan 174 hectáreas de bosque.

Durante el periodo 2021, las emisiones del inventario se redujeron en un 17% (148,38 ton CO₂e). Para compensar estas 148 toneladas reducidas se habrían requerido 1,94 hectáreas de bosque.

¿Cómo lo hacemos?

A lo largo del tiempo, nos hemos mantenido constantes en la implementación de iniciativas de mejora continua, como por ejemplo:

- Reemplazamos los equipos de aire acondicionado de alto consumo por unos que funcionan con gases refrigerantes más amigables con el ambiente.
- Instalamos paneles solares.
- Colocamos luminaria LED.
- Diseñamos infraestructura para el aprovechamiento de la iluminación natural.
- Implementamos controles automatizados de equipos electromecánicos en los edificios con mayor consumo de energía, alineados al Sistema de Gestión de la Energía certificado en la ISO 50001.

- Instalamos cargadores para vehículos eléctricos en las sucursales, para uso del público en general.

Para el seguimiento de los proyectos de reducción de emisiones de gases efecto invernadero, contamos con un plan de gestión de reducciones que nos permite llevar la trazabilidad de los proyectos y evidenciar la totalidad de toneladas de dióxido de carbono equivalente reducidas.



Emisiones totales

Emisiones totales 2021					
Costa Rica	Alcances	Total de T CO ₂ equivalentes	% emisiones por alcance	m² del alcance	Intensidad de las emisiones de GEI de la organización. T CO ₂ e/m²
	Alcance 1	466,946	65%	64.099,21	0,0073
	Alcance 2	256,202	35%	63.858,21	0,0040
Total de T CO ₂ e		723,1480	100%		

El enfoque para definir los límites del inventario de carbononeutralidad se basa en el control operacional. Los factores de emisión se toman de las publicaciones del Instituto Meteorológico Nacional (IMN), del Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC) y de métodos de cálculo establecidos en las normas INTE B5 e ISO 14064-1.

- Alcance 1. Se incluyen: combustión de diésel y gas LP, descomposición anaeróbica en tanques sépticos y planta de tratamiento con sistema de lodos activados, fugas de gas refrigerante y uso de lubricantes. De las emisiones alcance 1, 107,25 toneladas corresponden a la flotilla de vehículos.
- Alcance 2. Incluye el consumo de electricidad.

Gases incluidos en el cálculo del alcance 1									
	CO ₂	CH4	N2O	HFC	PFC	SF6	NF3	HCFCs	TOTAL
Alcance 1	137,69	10,313	16,137	244,299				58,503	466,95
Alcance 2	256,20								256,20
Total	393,90	10,31	16,14	244,30	-	-	-	58,50	723,15

Realizamos la gestión de emisiones según lo establecido en la norma INTE B5:2016.

Reducción de emisiones de GEI

Reducción de las emisiones de GEI 2021				
	Año base 2020	Año 2021	Reducción	Reducción %
Alcance 1	572,17	466,946	105,224	-18,39%
Alcance 2	299,36	256,202	43,158	-14,42%
Total	871,53	723,148	148,382	-17,03%

Actualmente, para el sistema de gestión de emisiones tenemos establecido como año base el periodo 2020. Esto debido a la ampliación de cobertura de algunas fuentes de emisión que pasaron a ser control operativo del banco.

modalidad de trabajo. Esto implicó que gran parte del personal se mantuviera realizando teletrabajo, ocasionando que varios de los consumos se trasladaran al hogar de las personas colaboradoras.

Además, a raíz de la pandemia provocada por el COVID-19, generamos cambios en nuestra

A continuación detallamos las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono:

305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) 2021	
Consumo de CFC-11 (triclorofluorometano) equivalente en kilos	39
Sustancia incluida en el cálculo	Refrigerante R22
Factores de emisión	PCG: 1500
Total de T CO ₂ e	58,5

Programas e iniciativas ambientales

Ruta Eléctrica BAC

Con el objetivo de incentivar el uso de vehículos eléctricos y favorecer el desarrollo de la infraestructura necesaria instalamos dos estaciones de carga (sucursales La Bandera y Sabana), gratuitos y accesibles para el público en general, que forman parte de la Ruta Eléctrica BAC en Centroamérica.

Este proyecto continuará con la instalación de ocho estaciones más próximamente en: Escazú, Curridabat, Alajuela, La Fortuna, Tibás, Pérez Zeledón, Ciudad Quesada y Tamarindo.

A través de estas prácticas promovemos la movilidad sostenible entre nuestras personas colaboradoras, clientes y la ciudadanía en general; mediante el uso de energía eléctrica renovable que busca mejorar la calidad del aire y la reducción de emisiones de gases efecto invernadero, contribuyendo con las políticas de descarbonización del país.

La meta de Ruta BAC es, para el año 2025, contar con 44 estaciones de carga en toda la región.



Paneles solares

Promover el uso de fuentes renovables y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestra operación es el objetivo de este proyecto, que nació en el año 2014 con la instalación de 160 paneles solares en la sucursal de La Bandera.

Estos paneles generan 5520 kWh/mes, lo que representa el 40% de la energía requerida; evitando así la emisión de 13,7 toneladas de dióxido de carbono equivalente.

Actualmente, desde el equipo misional EarthBAC se está gestionando la instalación de nuevos paneles solares para finalizar en el año 2023, en los siguientes emplazamientos:

- Sucursal Sabana
- Sucursal Escazú
- Sucursal Curridabat
- Sucursal Moravia
- Sucursal Alajuela.



Edificios inteligentes

En este año, instalamos sensores que permiten captar y monitorear información relacionada con la calidad del aire, temperatura y confort térmico, consumo de agua y consumo de energía; con el fin de lograr una mayor eficiencia.

En el año 2021 ejecutamos la fase I (piloto) del proyecto en la sucursal de Escazú y, durante el primer semestre del año 2022,

continuamos con el monitoreo y análisis de datos para, posteriormente, definir si se procede con la fase II de control o si se amplía el alcance a otras sucursales.

La obtención de estos datos es importante ya que permite tomar acciones de mantenimiento preventivo o correctivo de forma oportuna y evita generar consumos excesivos.



Bandera Azul Ecológica - Categoría Hogares Sostenibles

Somos conscientes de que, debido a la pandemia y a la modalidad de teletrabajo, gran parte del impacto ambiental generado por nuestras operaciones se trasladó a los hogares del personal. Para compensar esta situación, implementamos acciones para influir como gestores habilitadores de cambio en la disminución de ese impacto.

- Abril de 2021: Lanzamos la iniciativa para apoyar la gestión desde el hogar, por medio del Programa Bandera Azul Ecológica en su categoría Hogares Sostenibles.
- 168 personas colaboradoras inscritas.
- Objetivo: Impulsar la educación ambiental, según el enfoque de la Educación para el Desarrollo Sostenible, aplicada desde el hogar, a partir de mejores prácticas y conductas económicas, ambientales y socioculturales, para contribuir a la mitigación del cambio climático.

- Abordaje: Los hogares participantes realizan seguimiento mensual de los siguientes parámetros:

- Gestión integral de residuos
- Consumo de agua
- Consumo de energía eléctrica
- Consumo de combustibles fósiles
- Consumo responsable.

- La Gerencia de Sostenibilidad es la encargada de brindar el acompañamiento necesario a través de comunicados, consejos, manuales y el desarrollo de una serie de charlas virtuales, en las que se sortearon diversos artículos entre los participantes, con el fin de premiar la mejor gestión de residuos y consumos en el hogar.
- Actualmente, el Comité de Bandera Azul está revisando los informes para entregar los galardones.

Este proyecto busca extender nuestro compromiso con el ambiente a lo largo de la cadena de valor para contribuir con la mitigación del cambio climático y promover una cultura de sostenibilidad en los hogares costarricenses.

01

02

03

04

05

06

07

DIMENSIÓN AMBIENTAL

08

09

10

Mejora continua frente a nuevos retos

Como parte de los retos por gestionar durante el 2022 identificamos oportunidades de mejora en la medición y control de consumos de algunos aspectos ambientales.

La meta de ser carbono positivo, residuos positivos y agua positiva dentro de la nueva estrategia Neto Positivo impulsará aún más estos esfuerzos, exigiéndonos más y mejores procesos de ecoeficiencia.

De igual forma sabemos que un reto permanente es mantener una cultura organizacional basada en el compromiso con la protección del ambiente. Estamos seguros de que las metas propuestas serán logradas con el esfuerzo de todo el personal de nuestra empresa.



DIMENSIÓN SOCIAL

En BAC Credomatic nos preocupamos por el bienestar integral de nuestra gente

Dimensión social interna

Las personas colaboradoras son una pieza clave en el cumplimiento de los objetivos organizacionales de cualquier empresa, ya que son quienes hacen posible que cada acción definida desde los más altos niveles estratégicos se cumpla con éxito.

Por eso en BAC Credomatic, además de brindar a nuestro personal un entorno laboral competitivo y condiciones atractivas, implementamos programas e iniciativas que promuevan el mejoramiento de sus capacidades técnicas y profesionales, lo que les permite mejorar su condición socioeconómica y tener una mejor calidad de vida y bienestar integral.

En la dimensión social interna nos enfocamos en trabajar tres áreas claves:

1. Talento humano
2. Posibilidades BAC
3. Voluntariado.

Nuestra propuesta de valor para las personas colaboradoras busca hacerlas sentirse valoradas, incluidas y con oportunidades para desarrollarse integralmente.

Generación de empleo: una contribución a las comunidades donde operamos

Brindar empleo genera una serie de oportunidades para las personas y para la sociedad:

- Desarrollo personal y profesional
- Movilidad social
- Intercambio de conocimientos
- Libertad financiera.



Desarrollo de talento humano

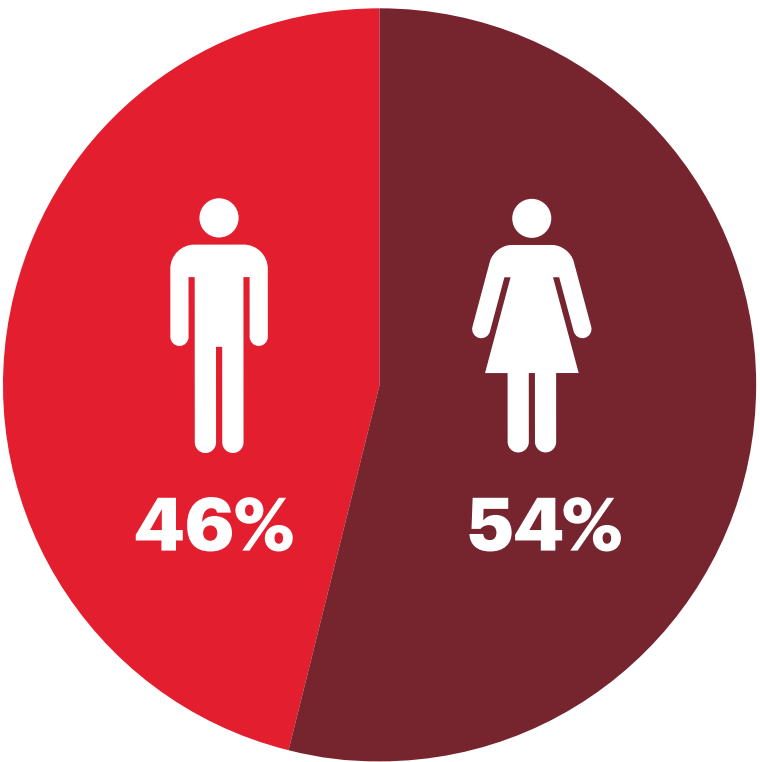
En BAC Credomatic nos esforzamos por atraer y contratar al mejor talento. Hoy damos empleo a más de 4.900 personas colaboradoras a quienes ofrecemos un lugar de trabajo que no solo cumple con lo establecido por la legislación costarricense, sino que además les brinda un atractivo programa de incentivos que van desde flexibilidad horaria, teletrabajo y capacitación hasta atención de temas claves para su desarrollo integral, como lo son el bienestar financiero y la salud física y emocional.

El área responsable de dotar a la empresa del recurso necesario para operar es la Gerencia de Talento Humano. Desde ahí realizamos una búsqueda exhaustiva de personas candidatas potenciales basada en los perfiles de puesto establecidos para cada rol de la organización. Además, esta área se encarga de potenciar el desarrollo de las competencias del personal según sus necesidades de aprendizaje y fortalecimiento de habilidades técnicas.



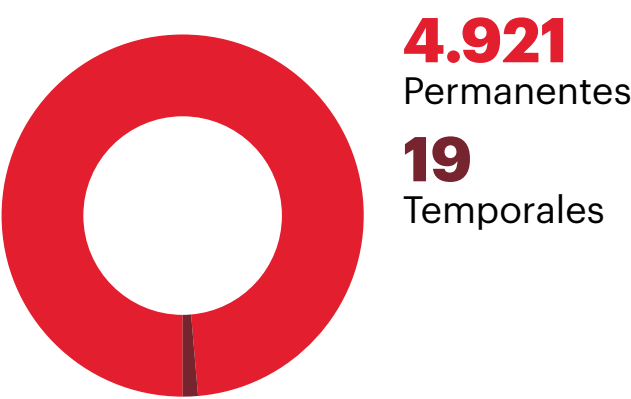
Colaboradores(as) BAC

Datos del periodo 2021

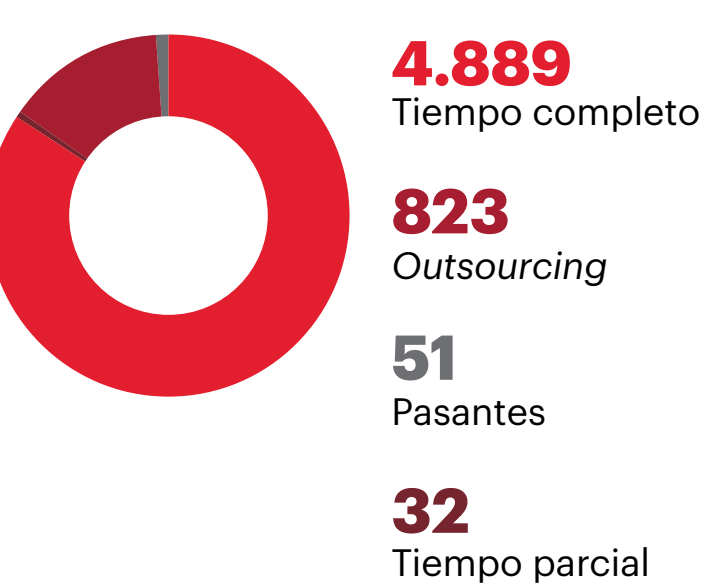


colaboradores(as)
con algún tipo de
discapacidad

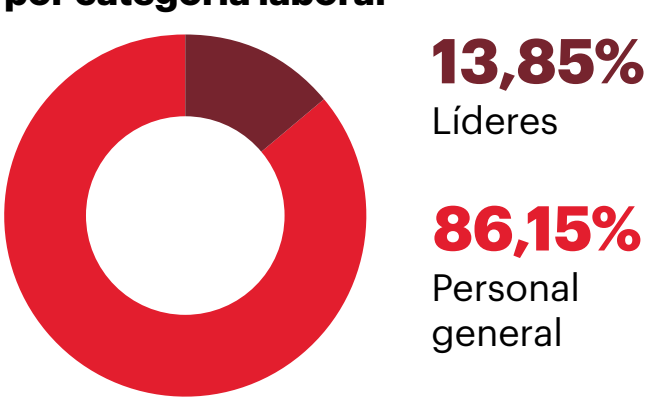
Colaboradores(as)



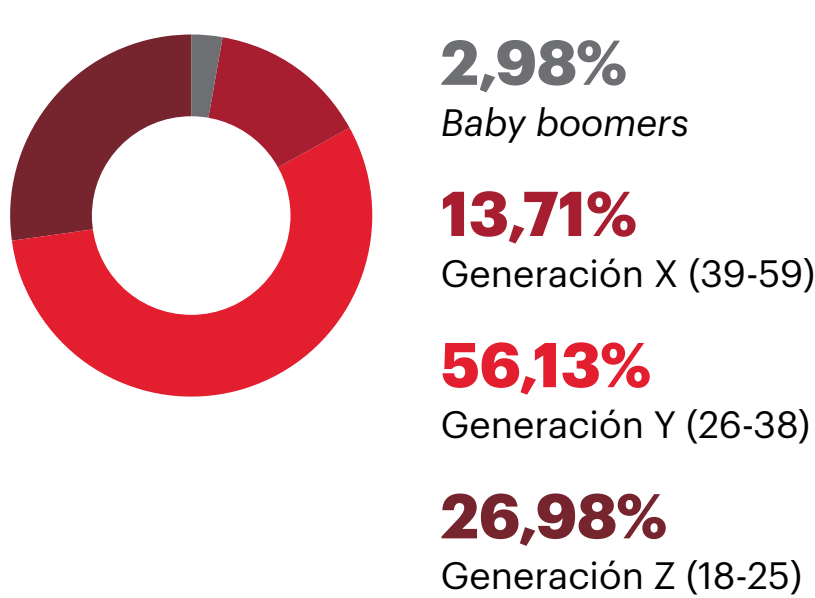
Colaboradores(as)



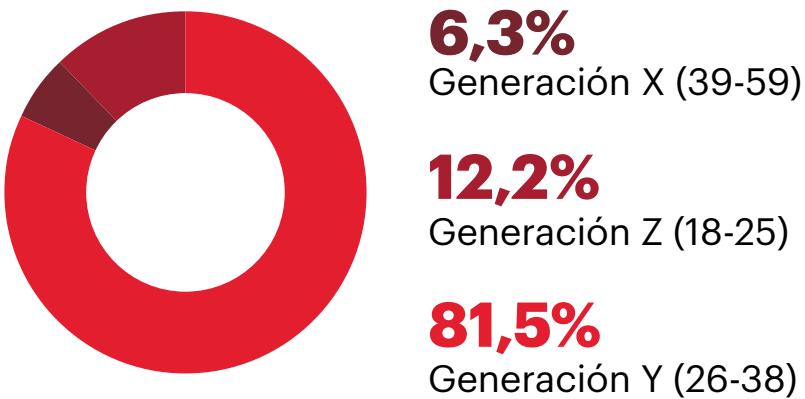
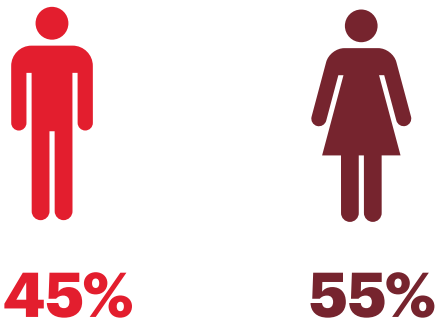
% de colaboradores(as)
por categoría laboral



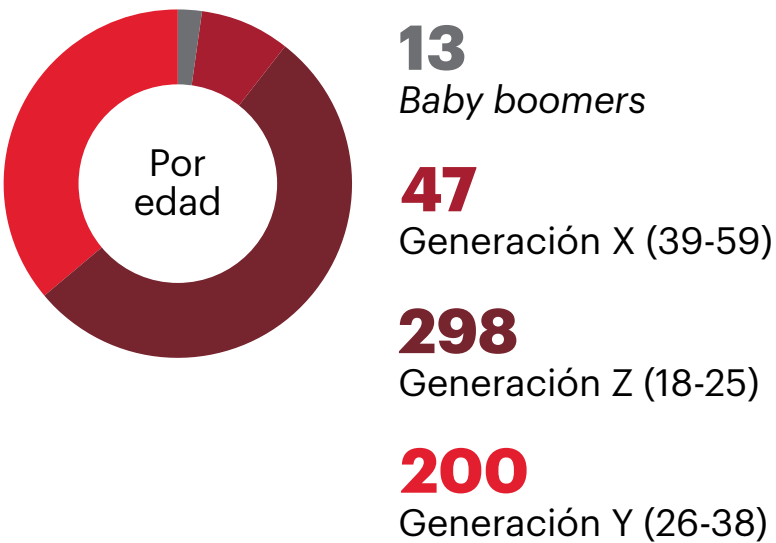
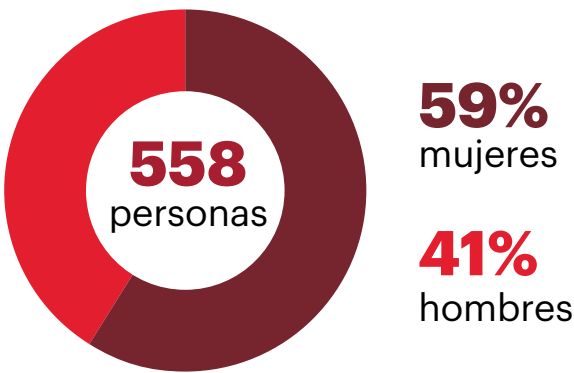
% de colaboradores(as) por edad



Nuevas contrataciones

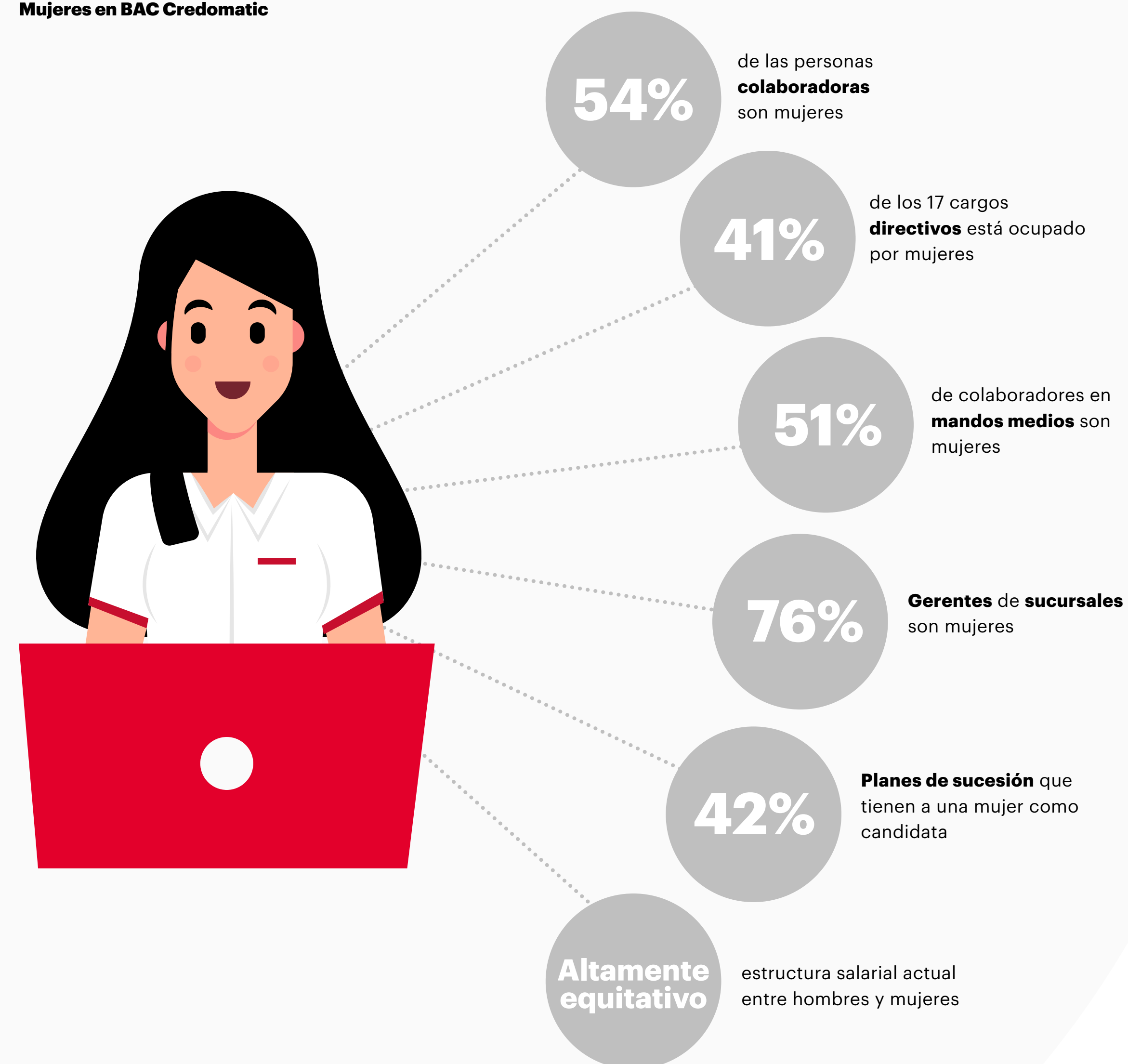


Tasa de rotación



Equidad de género

Mujeres en BAC Credomatic



Desde la Gerencia de Talento Humano de BAC Credomatic, específicamente la Subgerencia de Compensación, monitoreamos constantemente la estructura salarial de nuestro personal para evaluar temas de competitividad y equidad interna.

Los resultados de ese monitoreo señalan que nuestra estructura salarial actual es altamente equitativa entre hombres y mujeres.

Diversidad e inclusión

En BAC Credomatic buscamos ser una organización inclusiva y libre de discriminación por etnia, nacionalidad, género, orientación sexual, religión, discapacidad, origen social o pertenencia a cualquier otro grupo vulnerable. Para lograrlo, promovemos los derechos humanos, realizamos prácticas laborales justas y evitamos cualquier tipo de discriminación de grupos minoritarios.

Las acciones que llevamos a cabo se enfocan en el respeto de la diversidad de cada uno de los públicos de interés y en promover prácticas laborales cada vez más inclusivas.

Nuestra estrategia de diversidad e inclusión incluye el liderazgo desde el más alto nivel y una política corporativa que establece los principios y lineamientos generales implementados en nuestro Código de Ética, para asegurar una cultura organizacional diversa, equitativa, incluyente y respetuosa, que valora las diferencias al interior de BAC.

Somos un banco que promueve la igualdad de oportunidades.

El Código de Ética y nuestra Política de Sostenibilidad nos impulsan a gestionar nuestro proceso bajo prácticas laborales justas y de cumplimiento legal y regulatorio aplicable, abordando las necesidades y expectativas e incorporándolas en la gestión diaria.

Esta política se fundamenta en 5 principios:



Igualdad de trato, respeto a los derechos humanos y dignidad para las personas en su diversidad.



Entornos libres de discriminación y con igualdad de oportunidades.



Accesibilidad y reducción progresiva de barreras físicas, actitudinales y de la comunicación.



Equilibrio entre vida laboral, personal y familiar de los colaboradores.



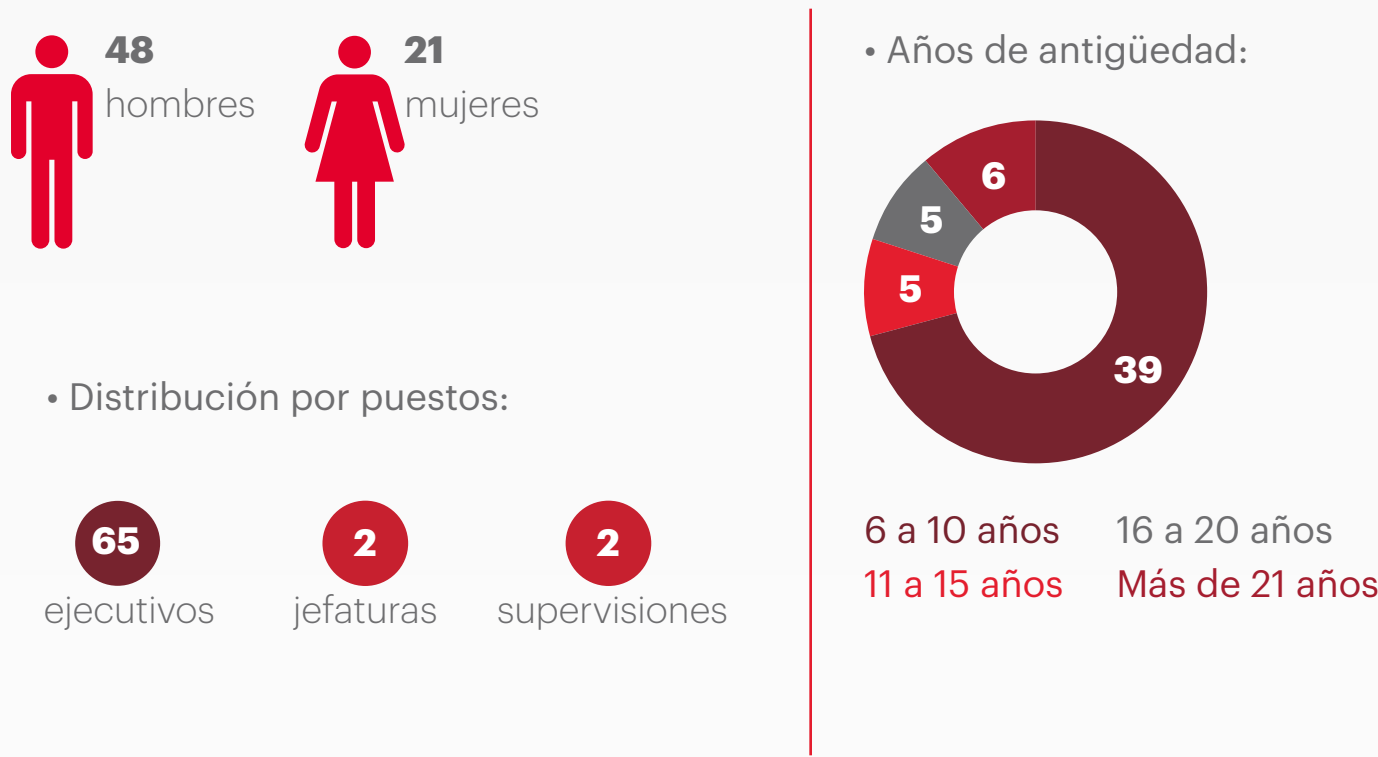
Acceso inclusivo a los servicios de BAC Credomatic.

Contar con entornos laborales inclusivos y diversos es parte de nuestra responsabilidad y fortalece a la organización.

Nuestro compromiso con la diversidad e inclusión lo evidenciamos a partir de la gestión y el desarrollo de prácticas específicas para promover una cultura organizacional que respete los derechos humanos.

Proceso de reclutamiento y adquisición de personal

- Se realiza basado en el respeto de los derechos humanos de cada persona y apegado al cumplimiento legal aplicable, priorizando la evaluación de competencias y habilidades técnicas para evitar sesgos en el proceso.
- Trabajamos de forma continua para lograr la igualdad de género a nivel organizacional.
- Promovemos la inclusión de todos los grupos etarios, desde los *baby boomers* hasta la generación Z.
- Empleamos 69 personas con algún tipo de discapacidad:



Nuestra propuesta de valor para las personas colaboradoras

Con el fin de maximizar la experiencia de nuestro personal y su contribución a los objetivos estratégicos del banco, creamos Talento360: un programa de transformación digital de procesos relacionados con la gestión del talento en nuestra empresa.

Durante la primera fase del año 2021 implementamos cuatro módulos y ejecutaremos los otros dos en el 2022.



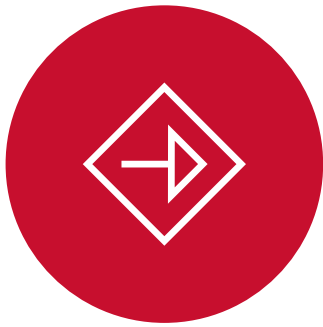
Atracción



Onboarding (Inducción)



Aprendizaje



Sucesión



Desempeño



Carrera

2021

2022

Enfoque tradicional



Gente
Camaradería, ambiente laboral, buenos jefes



Trabajo
Ubicación, impacto en el empleo, viajes, reconocimiento



Oportunidad
Oportunidades de desarrollo, estabilidad organizacional, crecimiento



Recompensa
Compensación, beneficios, vacaciones



Organización
Prestigio, reconocimiento de mercado, calidad de productos, marca, tecnología

Enfoque renovado

Conexiones más profundas

Hacer sentir a los colaboradores comprendidos, siendo ellos mismos y manteniendo sus conexiones personales

Flexibilidad radical

Hacer sentir a los colaboradores autónomos con libertad de definir dónde, cuánto, cómo y con quién trabajar

Desarrollo personal

Hacer sentir a los colaboradores valiosos brindándoles oportunidades de desarrollo personal

Bienestar holístico

Hacer sentir a los colaboradores cuidados mediante un plan de bienestar integral y compensación total

Propósito compartido

Hacer sentir a los colaboradores involucrados en temas sociales y culturales

Desarrollo profesional

El desarrollo de nuestro personal es clave para el avance y la sostenibilidad de la organización, ya que es a través de los procesos de capacitación que nos aseguramos de que cuente con el conocimiento necesario para la gestión del negocio.

Con la visión de desarrollar el máximo potencial del personal en un entorno de oportunidades, nuestro enfoque gira alrededor de tres ejes centrales:

La retención, el impulso del desempeño y la generación de oportunidades de crecimiento para nuestro personal son clave para la sostenibilidad del negocio.



Programa transversal y comunidad de talento

A través de este programa buscamos:

- Desarrollar el liderazgo femenino.
- Retener el talento clave.
- Cerrar las brechas de HiPos (personal de alto potencial) senior.

En este plan de desarrollo incluimos capacitaciones virtuales y presenciales, licencias de LinkedIn Learning y alianzas

con importantes y reconocidos centros de formación como: ADEN International Business School, Lead University, INCAE, Korn Ferry, entre otros.

En materia de retención de talento, hemos fortalecido nuestro programa de beneficios y creado una estrategia de compensación que pretende garantizar que nuestro talento de mejor potencial, crítico y de mayor impacto sea gestionado estratégicamente.

Las personas colaboradoras y líderes, a través del diagnóstico de necesidades de aprendizaje, expresan cuáles, desde su punto de vista, son sus retos y oportunidades de formación.

Además, los colaboradores y colaboradoras se involucran con la gestión de este tema cuando, mediante el programa de voluntariado, se convierten en profesores(as) de nuestra universidad corporativa.



LinkedIn Learning

- El personal tiene acceso a cursos.
- Temas como: transformación digital, nuevas tecnologías, ciencias de datos, metodología Agile, lenguajes de programación, habilidades del futuro y liderazgo.
- Además, contamos con programas distintos para fortalecer liderazgo.






HiPos: Identificación de altos potenciales




- En Costa Rica identificamos 78 HiPos.
- Un colaborador de alto potencial es aquel que es capaz de avanzar y ser exitoso en un rol más crítico y de nivel senior. Dentro de nuestra organización lo identificamos según tres características:
 - **Aspiración:** Gusto por los desafíos, el prestigio y el reconocimiento.
 - **Capacidad:** Agilidad mental, inteligencia emocional y habilidades técnicas.
 - **Compromiso:** Valoración positiva de la organización, deseo de permanecer y disposición de dar “más allá”.
- Esta identificación nos permite detectar sucesores para puestos claves.

Nuestro trabajo para promover el desarrollo profesional

Para promover el crecimiento profesional de nuestro personal, implementamos las siguientes prácticas:

El desarrollo profesional es un pilar central de nuestra estrategia organizacional.

 Diagnóstico de necesidades de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none">Identifica las necesidades y expectativas del personal.Posteriormente gestionamos programas que den respuesta a cada una de ellas.
 Diseño de planes de desarrollo individual	<ul style="list-style-type: none">60% del personal tiene planes de desarrollo individual.Establecemos un presupuesto anual para implementar los programas de desarrollo del aprendizaje y habilidades técnicas comprendidas en estos planes.Como insumo para elaborar estos planes tenemos la evaluación 360 de competencias, lo que brinda a cada persona colaboradora la posibilidad de definir sus requerimientos de aprendizaje.
 Universidad Corporativa BAC	<ul style="list-style-type: none">Creada en el año 2010.Objetivo: Capacitar al personal de la empresa en temas clave para la consecución de objetivos organizacionales.En el 2021 el 99% de nuestro personal participó en formaciones y cursos de la universidad.48.058 horas de formación.9,7 horas de formación por persona colaboradora.Un eNPS⁵ de 85 en temas de capacitación.

 Alianzas con universidades y proveedores de capacitación	<p>Convenios con instituciones de educación superior:</p> <ul style="list-style-type: none">Universidad Castro CarazoUniversidad LatinaUniversidad Americana (UAM)Universidad FidélitasUniversidad San MarcosADEN International Business School <p>Convenio con institutos de idiomas:</p> <ul style="list-style-type: none">Academia EuropeaOpen English
 Ejecución de concursos internos	<ul style="list-style-type: none">+ de 500 personas colaboradoras beneficiadas.Motiva al personal a continuar desarrollando habilidades y continuar con sus estudios.
 Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none">Nos permite detectar las oportunidades de mejora de las personas colaboradoras.En 2021 evaluamos al 94,26% del personal.2.090 hombres y 2.459 mujeres.

⁵ Siglas de “employee net promoter score”. Se trata de una calificación otorgada por quienes reciben la capacitación.

Entorno laboral

Buscamos convertirnos en un lugar en el que las personas deseen trabajar; por eso cada día innovamos de diferentes formas para ofrecer un entorno laboral que brinde a colaboradores y colaboradoras todo lo necesario para que puedan sentirse valorados(as) y piezas clave del trabajo empresarial.

Algunas de las prácticas que implementamos para generar un entorno laboral integral y de bienestar son las siguientes:

Flexibilidad laboral

La realidad del siglo XXI exige que las empresas, para competir por talento de calidad, debamos innovar en prácticas de flexibilidad laboral que les permitan a nuestro personal tener un equilibrio de vida personal y laboral.

En BAC Credomatic, con el objetivo de proteger el bienestar de nuestro personal y mantener sin interrupciones el servicio al cliente, al cierre de diciembre 2021, mantuvimos al 53% de nuestras personas colaboradoras en teletrabajo. Para lograrlo, implementamos en tiempo récord plataformas que facilitaran la interacción virtual y los requerimientos del trabajo remoto.

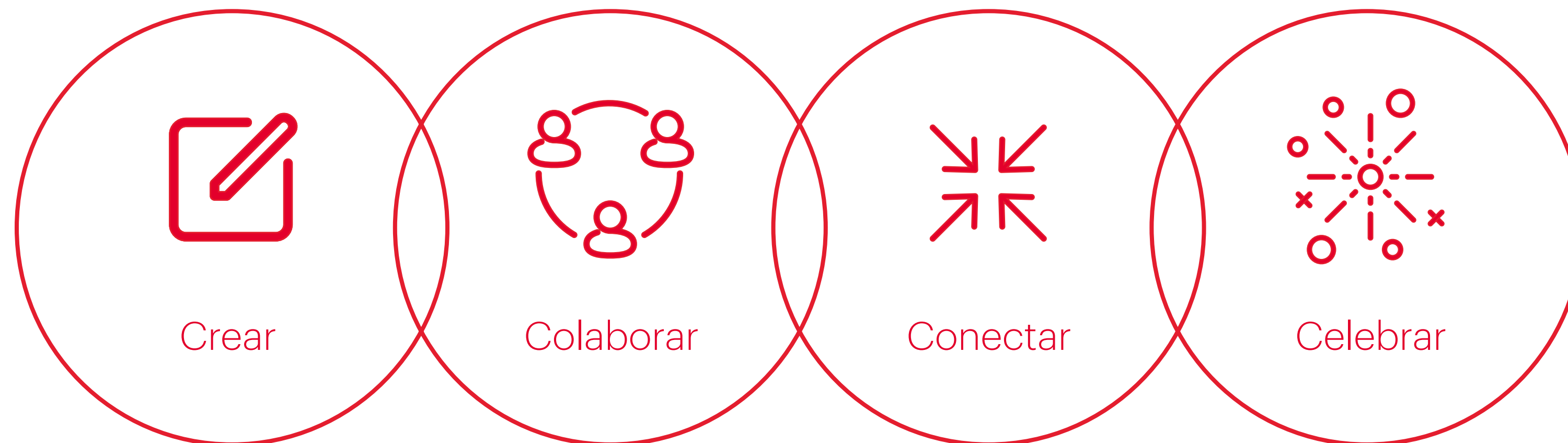
Actualmente, el modelo de trabajo flexible en nuestra empresa se basa en un diseño centrado en las personas que les permite a los colaboradores(as) tener una mayor flexibilidad al combinar trabajo presencial en oficina y remoto.

Para evaluar el ambiente de teletrabajo y el cumplimiento de objetivos, semanalmente realizamos encuestas. Algunos de los principales hallazgos asociados a las personas colaboradoras:

- Les gusta la presencialidad con un objetivo claro y planificado.
- Valoran la presencia física por el contacto y conexión.

- La habilitación de los líderes para trabajar bajo un modelo flexible es fundamental.
- Muestran apertura para volver a trabajo presencial, teniendo flexibilidad para definir espacios y horarios con sus equipos.
- Expresan satisfacción con los protocolos COVID-19.

A partir del resultado de esta experiencia, durante el año 2022 realizaremos sesiones de cocreación con líderes claves, con el fin de definir el nuevo modelo flexible, enfocado en 4C:



Beneficios

En BAC Credomatic contamos con 65 beneficios para nuestros colaboradores(as) distribuidos en categorías como: tiempo personal, salud, finanzas, desarrollo, celebraciones, sostenibilidad y promociones.

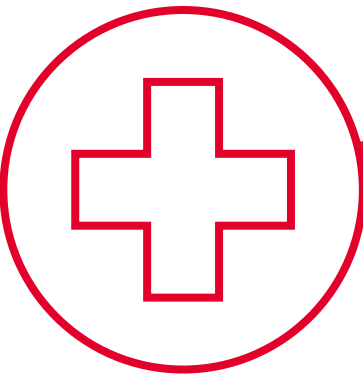


Tiempo personal

- Celebramos lo que hace feliz a nuestro personal y lo acompañamos en sus momentos importantes. Por eso les brindamos días libres por:
- Nacimiento/adopción
 - Cumpleaños
 - Matrimonio
 - Vacunación COVID-19
 - Días adicionales de vacaciones por años laborados en la empresa
 - Medio día libre por tesis o graduación
 - Flexibilidad de horario
 - Días libres por luto.

+ 4.000 colaboradores han gozado de estos beneficios

Beneficio	Cantidad de colaboradores(as) que disfrutaron el beneficio en el periodo
Días B ⁶	171
Nacimiento / adopción	115
Matrimonio	136
Días adicionales de vacaciones	4.016
Días libres por luto	137
Día para vacunarse	1.659

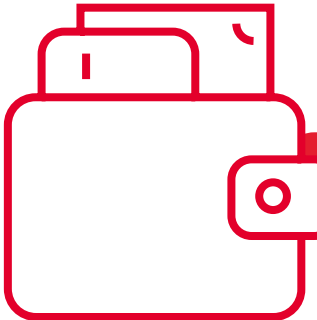


Salud

- Nos preocupamos por la atención de la salud de las personas colaboradoras, por lo cual ponemos a su disposición:
- Consultorios médicos
 - Consultas médicas virtuales
 - Atención gratuita en el Hospital Metropolitano
 - Exámenes médicos con descuentos especiales
 - Convenio con MediSmart
 - Seguro dental
 - Asistencia médica también para familiares
 - Convenios con gimnasios
 - Nutricionista gratis
 - Fisioterapia gratis
 - Clases virtuales de ejercicio
 - Plataforma Analytical Wellness para evaluar el estado de su salud física
 - Charlas gratuitas con expertos en salud.

+ 3.300 colaboradores han gozado de estos beneficios

Beneficio	Cantidad de colaboradores(as) que disfrutaron el beneficio en el periodo
Consultorio médico	3.337
Consulta médica virtual	466
Seguro dental (Corredora)	11
Asistencia Médica médica BAC (Corredora)	3
Fisioterapia gratis	121
Charlas de salud	1.669
Póliza de gastos médicos INS	609



Finanzas

- Contamos con productos y servicios con condiciones exclusivas para los colaboradores y colaboradoras:
- Tasas de interés preferenciales en créditos prendarios, hipotecarios, libranza, *leasing* y tarjetas de crédito
 - Certificados de inversión
 - Mejores precios en la compra y venta del dólar
 - Oportunidad de compra de vivienda y/o vehículo de preventa de bienes adjudicados
 - Aporte adicional en caso de incapacidad en la C.C.S.S. y del INS
 - Plan colectivo de pensiones voluntarias por aporte del patrono
 - Compass sin costo mensual
 - Uniformes gratuitos
 - Asociación ASEBAC.

+ 3.200 colaboradores han gozado de estos beneficios

Beneficio	Cantidad de colaboradores(as) que disfrutaron el beneficio en el periodo
Prendario	51
Hipotecario	459
Leasing	95
Tarjeta de crédito	2.239
Aporte adicional en caso de incapacidad en la C.C.S.S. y del INS	1.961
Compass sin costo mensual	3.284
Asociación ASEBAC	3.010

6 Un día libre por trimestre para quienes, por alguna razón asociada a temas de saldo de vacaciones, tienen menos de 5 días acumulados.



Desarrollo

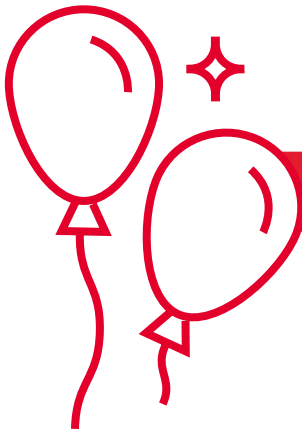
Es aras de promover el crecimiento profesional y personal de todas las personas colaboradoras, ponemos a su disposición beneficios como:

- Universidad BAC Credomatic: donde brindamos capacitación con diferentes modalidades para líderes y colaboradores(as).
- Planes de desarrollo individual
- Tasas preferenciales para financiar estudios universitarios o certificaciones especializadas
- Descuentos en diferentes universidades e institutos de idiomas.

4.726 asistieron a la Universidad BAC Credomatic en el 2021:

4.252 colaboradores(as) y 474 líderes

2.946 planes de desarrollo individual elaborados



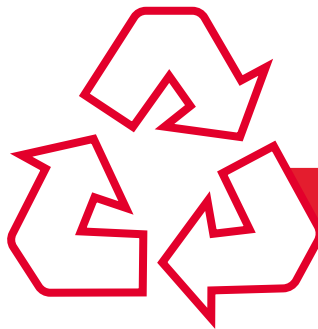
Celebraciones

Compartir en fechas especiales es algo que en BAC Credomatic hacemos para fortalecer e integrar nuestra cultura. Por eso celebramos:

- Fechas importantes como el Día de la Madre, el Día del Padre, el Día de la Independencia, entre otros.
- Quinquenios
- Reconocimientos al esfuerzo extraordinario de nuestros colaboradores(as)
- Fiesta anual de cierre de año
- Open house donde los más pequeños y pequeñas de la casa visitan las oficinas para descubrir el mundo BAC Credomatic.

+ 4.900 colaboradores(as) han gozado de estos beneficios

Beneficio	Cantidad de colaboradores(as) que disfrutaron el beneficio en el periodo
Celebración de fechas importantes	Obsequios: Papás: 926 / Mamás: 1.251
Quinquenios	703
Fiesta de fin de año	Entrega de canastas: 4.950



Sostenibilidad:

- Diseñamos “Posibilidades BAC Credomatic”, un programa para nuestros colaboradores en situaciones de pobreza que les brinda acompañamiento con un coach financiero y diversas iniciativas para la empleabilidad de los familiares, arreglos de vivienda, condiciones favorables de préstamos para solucionar deudas, entre otros. Para más información, ver apartado “Posibilidades BAC” en “Dimensión social interna”.
- Educación financiera para todos y todas: Ponemos al alcance del personal nuestros programas de capacitación en finanzas saludables. Ver más información asociada a este programa en el apartado Educación e Inclusión Financiera Digital de la Dimensión Social Externa.
- Promovemos hogares sostenibles: Acompañamos y asesoramos a nuestros colaboradores(as) con el programa Bandera Azul Ecológica en la categoría de Hogares Sostenibles. Ver más información asociada a este programa en el apartado de Dimensión Ambiental, Programas e Iniciativas.
- Fomentamos un ambiente de respeto y de igualdad de oportunidades para todos y todas, desde la inclusión y la diversidad en nuestro ambiente de trabajo. Esto genera espacios libres de discriminación y de toda conducta asociada a acoso sexual y laboral, que no son parte de nuestra cultura.

01

02

03

04

05

06

07

DIMENSIÓN SOCIAL

08

09

10



Promociones

- Descuentos especiales en Viajes BAC Credomatic a las personas colaboradoras y sus familias
- Precios especiales en paquetes de internet (TIGO, Telecable y Kölbi)
- Descuentos y promociones en más de 100 comercios al pagar con las tarjetas de BAC Credomatic.



Comunicación interna

Promover una comunicación interna que fluya en todos los niveles de la organización es clave para nuestra cultura BAC.

Algunas de las acciones implementadas en el 2021 para fortalecer la comunicación interna fueron:



Nuevos canales de comunicación

- Go Connect
- Yammer

Estas herramientas les permiten tener un perfil activo con su fotografía, información personal y otros datos laborales. Además, les permiten interactuar y comunicarse con otros colaboradores(as).



Escucha del personal

Anualmente, ejecutamos una encuesta de clima organizacional que nos permite evaluar la satisfacción de nuestro personal en tres áreas específicas:

- Desarrollo y crecimiento
- Compensación y beneficios
- Balance vida-trabajo.

Durante este periodo, el 84% del personal respondió la encuesta y tuvimos una calificación promedio de 73.

Adicionalmente, desde el año 2020 contamos con un programa que recibe en tiempo real las respuestas de estas encuestas, por lo que las personas líderes pueden tener acceso a esta información de manera más ágil para tomar las medidas necesarias de atención de solicitudes que se plasman en los resultados de este instrumento.



BAC News

Dos veces a la semana circula nuestro boletín BAC News, el cual enviamos a nuestro personal vía correo electrónico y WhatsApp.

Algunos de los temas que incluimos en estos canales de comunicación son:

- **Información organizacional:** Estrategia, visión, valores, reputación, premios y comunicados de crisis.
- **Sostenibilidad:** Información organizacional relacionada directamente con los pilares de la sostenibilidad.
- **Somos:** Celebraciones, reconocimientos, sorteos y otros temas que promueven el clima y la cultura organizacionales.
- **Universidad:** Cursos disponibles en la Universidad BAC Credomatic.
- **Beneficios:** en salud, finanzas, calidad de vida, entre otros.
- **Concursos internos:** Información relacionada con nuevos puestos disponibles para que los colaboradores(as) participen y sean promovidos.

- **Digitalización:** Noticias referentes a las soluciones digitales de BAC (Banca Móvil, banca en línea, Kash y otros).
- **Salud:** Información de salud ocupacional y servicios médicos.
- **Políticas internas:** Información regulatoria, nuevas políticas, temas de seguridad de sistemas, entre otros.
- **Promociones y eventos:** Promociones con La Roja y otras tarjetas, actividades de BAC para clientes, eventos, entre otros.
- **ASEBAC:** Comunicación de la Asociación Solidarista.
- **Service Desk:** Buzón para emergencias relacionadas con el uso de las computadoras.

Reconocimiento

Reconocemos la labor de nuestro personal a través de actividades como:

- “El Aplauso”: Herramienta que permite asignar puntos canjeables por premios y a su vez reconocer los esfuerzos, comportamientos y actuar positivo de las personas colaboradoras.



Atención de colaboradores(as) durante la pandemia



- Creación de protocolo interno para la gestión de la pandemia (tanto con colaboradores(as) como con clientes)
- Entrega de kits de alcohol gel y mascarillas
- Entrega de + de 100 kits COVID (oxímetro y termómetro) para colaboradores(as) que salieron positivos y requirieron atención especializada
- Coordinación de vacunaciones con la C.C.S.S. para nuestros colaboradores(as) y sus familiares y amigos(as). Se aplicaron más de 1.000 dosis.
- Beneficio de 1 día libre para que fueran a vacunarse a los centros de salud o lugares destinados por la C.C.S.S.
- Webinar con la Dra. María Luisa Ávila para atender consultas sobre la pandemia y la vacunación, además de temas de salud mental y emocional.
- Ejecución continua de campañas de información y sensibilización sobre cuidados ante el COVID
- Habilitación de consultorios médicos y líneas telefónicas exclusivas para dudas sobre este tema
- Financiamiento de paquete de viaje (tiquete + hospedaje + traslados) a precio especial y cuotas para que acudieran a Estados Unidos a recibir su dosis
- Atención de visitas del Ministerio de Salud para asegurar espacios adecuados para el personal
- Teletrabajo para los puestos teletrabajables, con el fin de cuidar a nuestros colaboradores(as) y cumplir con las medidas de aislamiento solicitadas por el Ministerio de Salud.
- Colocación de aisladores y rotulación en los edificios.

**Mejora continua
frente a nuevos retos**

Los programas implementados para atender las necesidades de nuestro personal han dado importantes frutos; sin embargo, somos conscientes de que aún tenemos retos que atender. Algunos de ellos son:

- Buscar un balance entre las necesidades de la empresa y las personas colaboradoras a la hora de promover espacios de trabajo virtuales.
- Optimizar nuestro programa de bienestar integral.
- Fortalecer el liderazgo, tanto presencial como remoto.
- Realizar un manejo oportuno de crisis por temas emocionales.
- Implementar nuevas metodologías de formación.
- Mejorar la oferta de capacitación y adaptar los cursos a las audiencias.

Continuamos trabajando con un fin en mente: convertirnos en un empleador que ofrezca a su personal bienestar integral y que aporte al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.



Posibilidades BAC

Poner fin a la pobreza en todas sus formas es el primero de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. El combate a la pobreza no es una tarea exclusiva de los gobiernos; el sector privado también puede cumplir un rol activo para atacar las carencias específicas desde su comunidad inmediata: las personas colaboradoras.

Un punto de partida para contribuir con este objetivo es evaluar la pobreza entre el personal; por eso en BAC Credomatic asumimos el desafío de medir el índice de pobreza multidimensional en nuestros colaboradores y sus familias, con el fin de detectar carencias y, posteriormente, implementar acciones que los impulsen a mejorar sus condiciones de vida y las de sus hogares.

Esto lo hacemos a través del programa Posibilidades BAC, el cual tiene como objetivo contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas colaboradoras en diferentes dimensiones:

- Salud financiera
- Salud emocional
- Solventar necesidades básicas insatisfechas
- Combatir situaciones de vulnerabilidad.

Nuestra meta es reducir al mínimo posible la pobreza en BAC.

Públicos de interés impactados

- Personal
- Socios estratégicos y gobierno (empresas/entidades aliadas que nos ayudan a desarrollar soluciones)
- Clientes potenciales (familiares del personal)

Las personas colaboradoras han participado como voluntarios profesionales dentro de las acciones que se plantean e implementan.

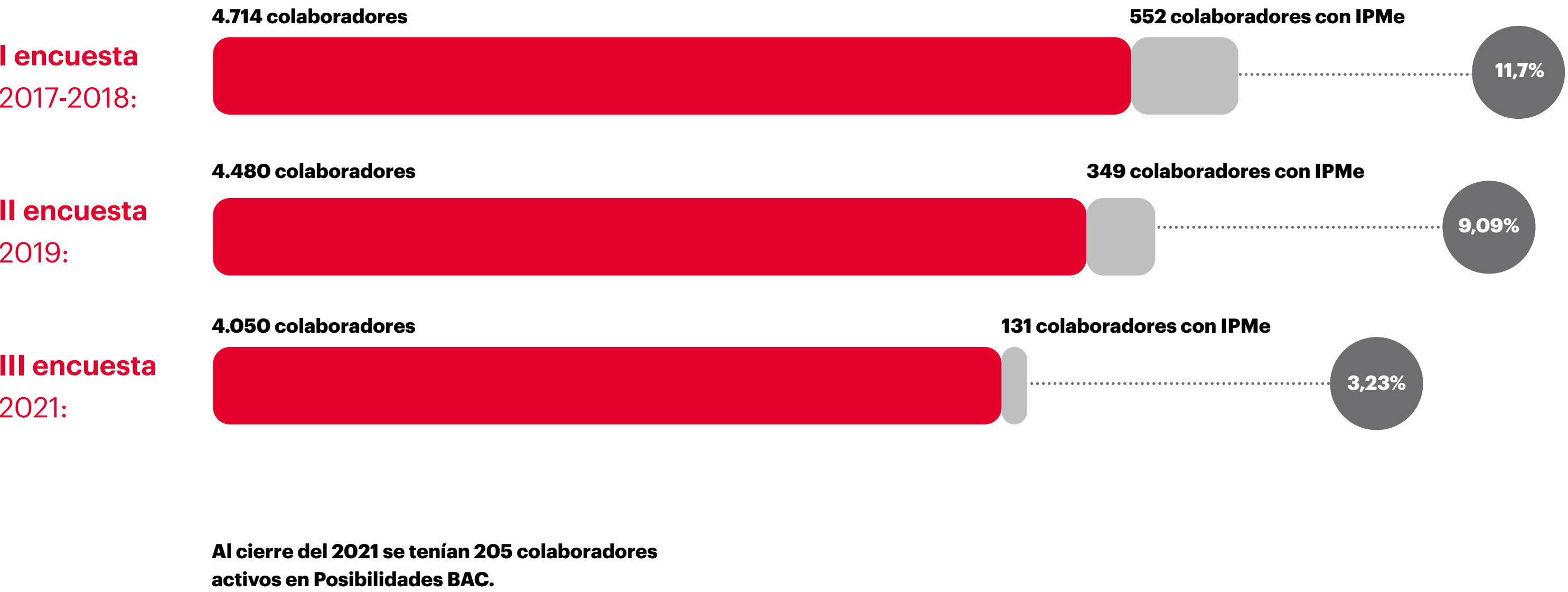
Abordar la realidad de nuestra población interna es esencial para el día a día organizacional, ya que contar con personas que se encuentren bien de forma integral, que tengan sus necesidades básicas cubiertas y que sientan apoyo de parte de la empresa para su crecimiento, es una prioridad.



¿Cómo lo hacemos?

Para obtener la información acerca de las condiciones de vida de nuestro personal establecimos una alianza con la Fundación Horizonte Positivo⁷, quienes, en conjunto con nuestra empresa, aplicaron una herramienta a las personas colaboradoras basada en el Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe)⁸.

Una vez identificado el personal que se encuentra con pobreza multidimensional y que requiere atención, se le realizó una entrevista y, a partir de los resultados, establecimos un plan de acción para ayudarlos a mejorar su situación socioeconómica y bienestar familiar.



En términos generales, los resultados han mostrado mayores necesidades de atención en temas como:

- Rezago educativo
- Acceso a vivienda propia
- Pensiones para adultos mayores
- Desempleo de familiares
- Sobreendeudamiento.

⁷ Más información en <https://horizontepositivo.com>

⁸ El Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) es una herramienta que permite efectuar una medición amplia de la pobreza, que brinda una mirada panorámica a la realidad de las condiciones de vida de los hogares del país y, con ello, identifica quiénes están privados de aquello que es considerado necesario para tener un nivel de bienestar óptimo. Tomado de: https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos/pobreza_y_presupuesto_de_hogares/pobreza/publicaciones/copublicipm-29102015.pdf

Nuestro compromiso para mejorar la calidad de vida del personal

Nuestro compromiso con la atención de las necesidades básicas de nuestro personal se traduce en la creación de un programa que implementa acciones puntuales que contribuyan con su bienestar integral.

Para desarrollar algunas de las actividades establecemos alianzas con instituciones públicas o privadas que nos ayudan en áreas como educación y atención social.



Educación

- Gracias a la alianza con el Ministerio de Educación Pública (MEP), 23 personas tuvieron la oportunidad de completar su bachillerato.
- Tenemos una alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), que imparte charlas para dar a conocer sus programas, bolsas de empleo y procesos de capacitación.
- Brindamos guía y acompañamiento a aquellos colaboradores que tienen estudios inconclusos para que puedan acceder a becas en universidades públicas y privadas.
- Para apoyar este proceso educativo, nuestro banco, además de habilitar espacios físicos para las clases, les permite tomar parte de su tiempo laboral para recibirlos. Adicionalmente, cubrimos los costos administrativos asociados a la implementación del programa.



Vivienda

- 5 bonos de viviendas otorgados.



Red de Cuido (Protección social)

- 10 menores de edad se encuentran en la Red de Cuido.
- Los hijos e hijas de las personas colaboradoras reciben atención en centros infantiles donde además se les estimula y enseña a desarrollar habilidades para la vida.



Empleabilidad

- 35 familiares participaron del taller de empleabilidad.
- 5 personas colaboradoras participaron de un taller de emprendimiento.



Salud financiera

- Contamos con un fideicomiso para readecuaciones de deuda para personas que, por niveles de endeudamiento, están excluidas del mercado financiero.
- 82 personas beneficiadas con el fideicomiso a quienes además se les brindó asesoría y seguimiento por medio de *coaching* financiero.
- 142 personas participaron en diferentes iniciativas relacionadas con temas financieros como: Inteligencia Financiera, Taller de Finanzas Sanas y Programa de Transformación Financiera.



Salud emocional

- 101 personas participantes de actividades con enfoque en salud emocional: *webinars*, talleres y otros.
- Se realizaron charlas de primeros auxilios psicológicos para líderes, a quienes se les guío y acompañó con información brindada por la líneas de atención del Colegio de Psicólogos. Además, los pasos para asegurar a un familiar y los requisitos y procesos para tramitar la pensión del régimen no contributivo.
- 55 personas beneficiadas con atención psicológica y emocional.



01

02

03

04

05

06

07

DIMENSIÓN SOCIAL

08

09

10

Testimonio anónimo

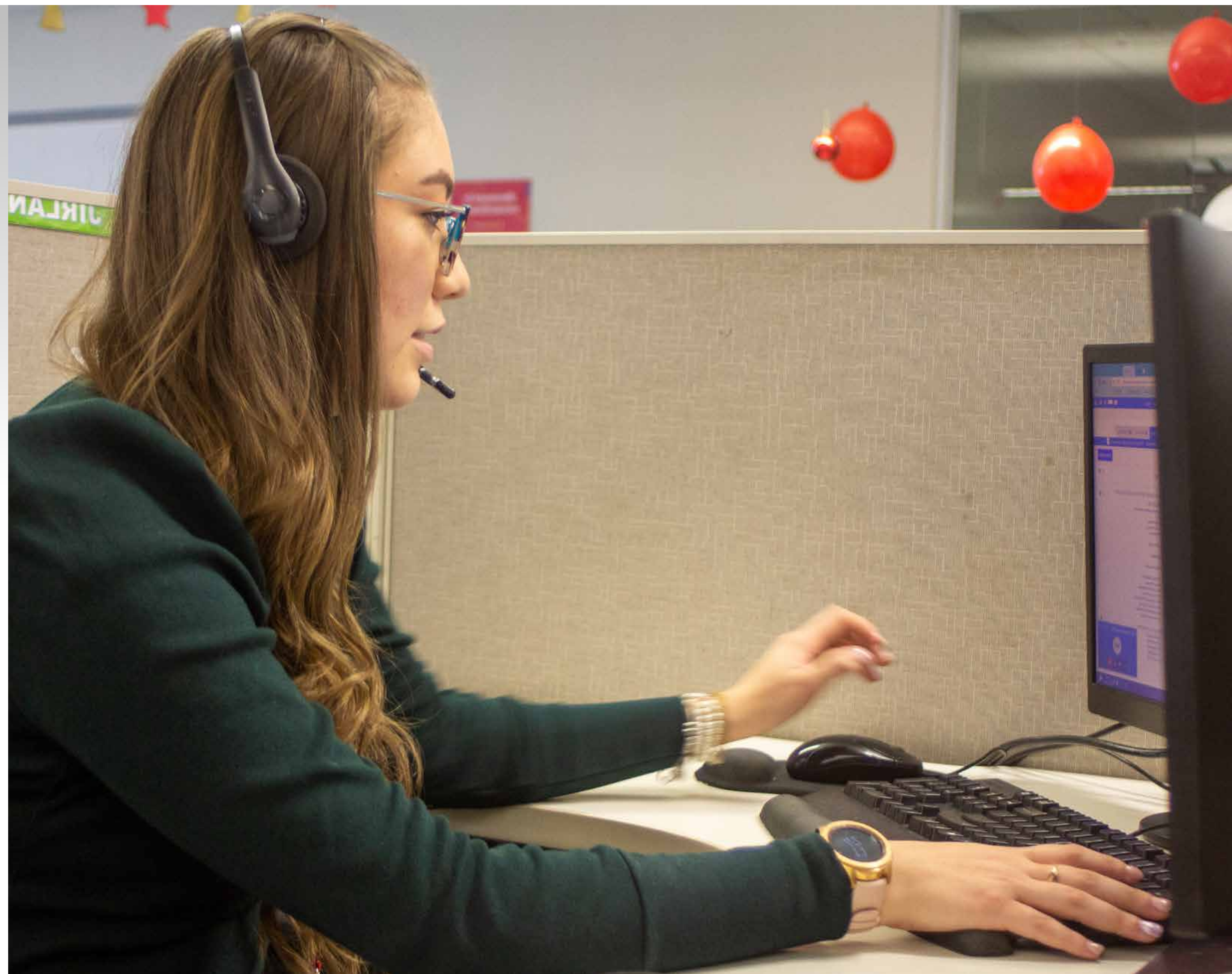
...Cuando ingresé al programa me realizaron una readecuación de deuda, la cual significó para mí un nuevo comienzo; me brindaron asesoría con un coach financiero y de esta forma pude acomodarme económicamente con las deudas. Me pude dar la oportunidad de soñar en grande y, lo mejor, hacer mis sueños realidad, como por ejemplo nuestra casa que, como familia (mi esposo, mi hija y yo), hemos anhelado y ya estamos por tenerla. Y como persona y profesional, el poder retomar mis estudios universitarios.

Hoy por hoy soy una persona, mujer, esposa, madre, amiga, hija, colaboradora muy feliz y afortunada de pertenecer a BAC y ser partícipe de sus beneficios, en los cuales solo positivo ha sido para mí y mi familia, y con el cual estaré en deuda siempre por ayudarme a encontrar la paz que tanto buscaba y necesitaba. Gracias, gracias, gracias de parte de mi familia; Dios les bendiga siempre por hacer cambios en la vida de las personas de esta manera”.

Mejora continua frente a nuevos retos

Para alcanzar la meta de reducir al mínimo posible la pobreza en BAC, debemos desarrollar planes individuales para personas colaboradoras, para lo cual implementaremos una plataforma digital donde se brindará seguimiento a cada plan individual. Esto con el fin de medir y actualizar las soluciones propuestas y verificar si son las más adecuadas (partiendo de que las necesidades cambian constantemente).

Además, estamos fortaleciendo la visión del modelo preventivo, que busca reforzar las capacidades de nuestro personal para evitar que llegue a estar en una posición de vulnerabilidad.



Voluntariado

Nuestro propósito organizacional nos llama a generar valor en las comunidades donde operamos, y el voluntariado es una de las prácticas que nos ayudan a lograrlo.

De la mano de nuestra gente, realizamos acciones alineadas al negocio que nos permiten aportar a la sociedad.

Nuestra meta es aprovechar las capacidades profesionales y humanas de las personas colaboradoras de la empresa, a través del desarrollo de voluntariados estratégicos que trabajan de la mano con nuestros públicos de interés. Esto para contribuir a la construcción de un negocio responsable que aporte triple valor positivo.

El voluntariado es un espacio en donde nuestro personal encuentra la oportunidad de apoyar causas sociales, ambientales, educativas o comunitarias de acuerdo con su propósito personal y aprovechando sus habilidades y talentos.



¿Cómo lo hacemos?

Desde la alta dirección asumimos el compromiso de dirigir el voluntariado con un enfoque profesional y de negocio responsable, monitoreando el impacto a lo largo del año.

Para gestionar el tema de voluntariado definimos un plan de trabajo anual, contamos con un catálogo de opciones en el que las personas colaboradoras pueden ver las actividades de voluntariado disponibles para participar, y establecemos alianzas con diferentes organizaciones.

En el 2021, promovimos el desarrollo de iniciativas de voluntariado enfocadas en atender las necesidades y expectativas de nuestros públicos de interés.

Públicos de interés impactados

- Comunidad
- Personas colaboradoras
- Organizaciones no gubernamentales pertenecientes al programa “Yo me uno”
- Instituciones públicas
- Clientes Pymes
- Empresas clientes planilleras.

Las organizaciones miembros del programa “Yo me uno” completan una encuesta de necesidades de voluntariado que nos sirve de insumo para definir estratégicamente los esfuerzos de voluntariado profesional.

Al finalizar el voluntariado realizamos evaluaciones para determinar el nivel de satisfacción de las contrapartes y las personas voluntarias.

Enfoque de nuestro programa de voluntariado

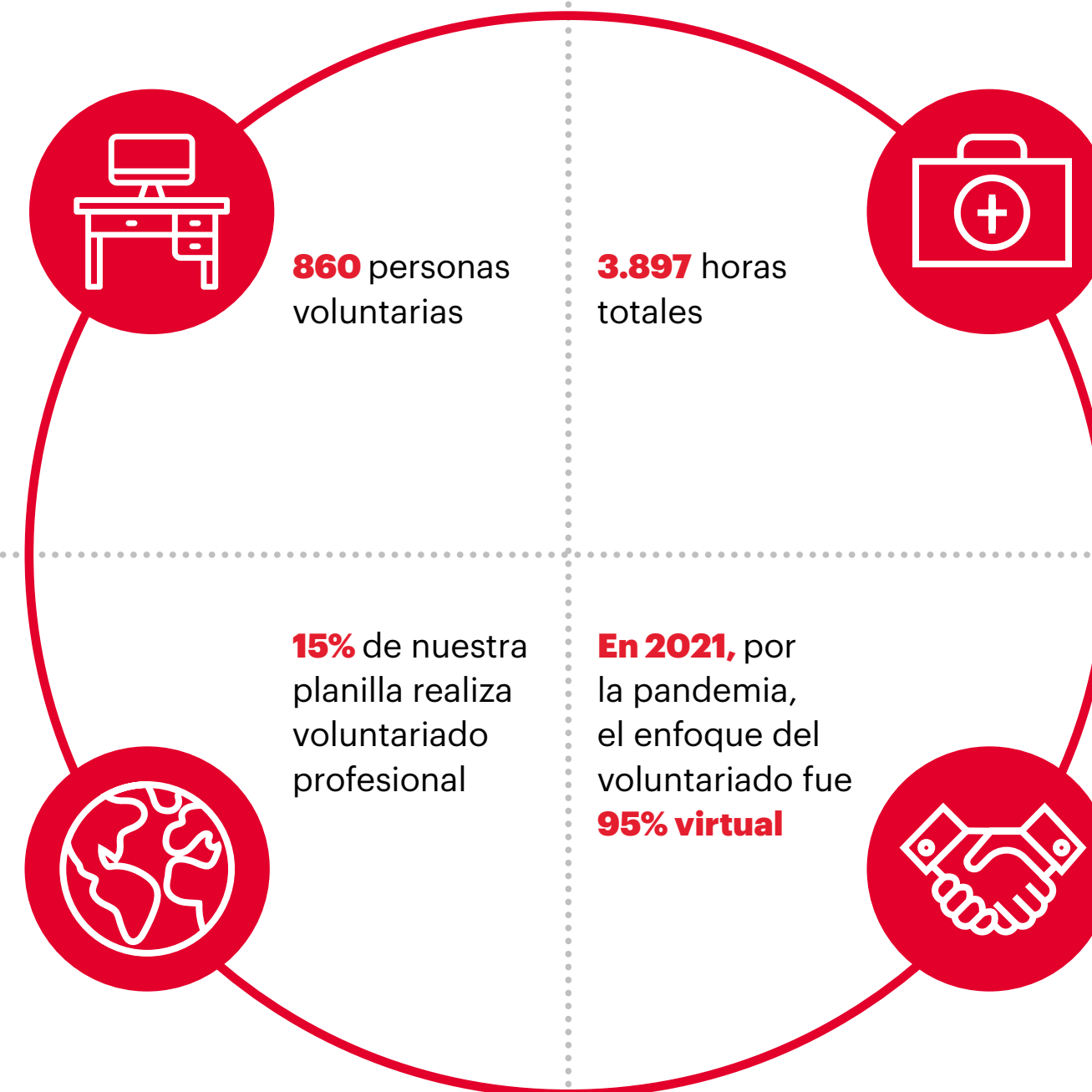
El voluntariado en nuestra empresa se enfoca en las siguientes áreas:

Educación

- Asesoría a Pymes
 - 10 empresas beneficiarias
 - 23 personas voluntarias
 - + de 70 horas
 - En temas como: ventas, mercadeo, estrategia, operaciones y finanzas.
- Capacitaciones de educación financiera para diferentes públicos de interés
- Asesorías a ONG del programa “Yo me uno”
 - 7 iniciativas implementadas con ONG.

Medio ambiente

- Jornadas de reforestación
- Jornadas de recolección de residuos



Salud

- Jornadas de vacunación: En coordinación con las autoridades nacionales de salud, llevamos a cabo jornadas de vacunación en las cuales los voluntarios y voluntarias BAC aportaron su tiempo para coordinar logística y velar por el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.
 - +150 personas colaboradoras
 - 1.003 horas
 - 6 jornadas de vacunación
 - Inversión de US\$84.377

Social

- Campaña “Yo me uno por Costa Rica”, en la que apoyamos a las personas afectadas por las inundaciones en Turrialba con entrega de alimentos, artículos de línea blanca y menaje para el hogar.
- + 50 personas jóvenes del programa YouthCan! de Aldeas Infantiles SOS realizaron una entrevista laboral de práctica virtual y recibieron recomendaciones sobre su currículo y su desempeño.

Mejora continua frente a nuevos retos

Con el lanzamiento de la nueva estrategia Neto Positivo, uno de nuestros principales retos para los próximos años es impulsar el voluntariado profesional con base en los principios establecidos por la estrategia.

Además, queremos explorar nuevas opciones de voluntariado profesional virtual y tener sesiones personalizadas con las personas colaboradoras para definir sus metas de voluntariado, así como para incluir el voluntariado en sus planes de desarrollo individual.

El voluntariado genera sentido de pertenencia y confianza en la empresa. Además, promueve la salud mental, y conecta a las personas con nuestro propósito.



Dimensión social externa

Somos un banco que busca generar prosperidad en las comunidades en las que está presente y, para lograrlo, procuramos involucrarnos en la vida local como actores clave de iniciativas para promover su desarrollo.

Especialmente, nuestros programas de atención comunitaria se orientan a:

- Masificar la inclusión y educación financiera y digital.
- Ser líderes en inversión social estratégica.
- Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género.

En la dimensión social externa enfocamos nuestro trabajo en cinco áreas claves:

1. Educación e inclusión financiera digital
2. “Yo me uno”
3. Banca Inclusiva
4. Comunidades BAC
5. Cadena de valor con proveedores

Crear valor social positivo a través de todas nuestras iniciativas es lo que buscamos en BAC Credomatic.



Educación e Inclusión Financiera Digital

Como entidad financiera asumimos el compromiso de contribuir con la educación de la sociedad en áreas que ayuden a mejorar sus finanzas personales.

Fieles a este llamado, desde el año 2009 implementamos iniciativas para brindar educación financiera en temas como: uso responsable del crédito, promoción de hábitos de ahorro, consumo responsable y decisiones de compra informadas.

Todas las iniciativas que ejecutamos están incluidas en nuestro programa de Educación e Inclusión Financiera Digital, que busca promover el uso responsable de nuestros productos y servicios financieros.

En Costa Rica durante el 2021 capacitamos a más de 50 mil personas en educación financiera.

Públicos de interés impactados

- Colaboradores(as)
- Clientes
- Público en general



¿Cómo lo hacemos?

- Promocionamos la venta y cobro responsables de nuestros productos, mediante la transparencia en los procesos de gestión hacia nuestros clientes, la concientización de nuestro personal y la oferta de herramientas de educación financiera.
- Propiciamos el correcto uso de nuestros productos y servicios.
- Realizamos un manejo responsable de fondos (seguridad financiera).
- Promovemos la salud financiera de nuestros públicos de interés y una cultura de ahorro.
- Desarrollamos iniciativas por medio de alianzas público-privadas para fomentar la salud financiera en la población en general.

En el programa participa de manera activa nuestro personal, aportando su conocimiento para impactar positivamente en la salud financiera de las personas y enseñar a la población a hacer un manejo adecuado de sus recursos financieros.

Nuestro trabajo en educación financiera

Todos nuestros programas de educación financiera tienen como objetivo fortalecer habilidades y conocimientos en materia de finanzas personales y familiares básicas para contribuir con la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

Los principales resultados de nuestro trabajo en educación financiera son los siguientes:

Principales tema de capacitación abordados

- Planeación financiera
- Manejo de presupuesto
- Ahorro
- Inversión
- Uso responsable e inteligente del crédito
- Conductas financieras
- Relación de las emociones y el dinero
- Seguros
- Pensiones.

Programa de educación financiera con colaboradores(as)

- 4.178 personas (92% de la planilla) participaron en el curso en línea de finanzas personales.
- 325 personas colaboradoras participaron en 6 *webinars* en temas de planeación financiera, finanzas saludables, cómo lograr estabilidad financiera, seguros y sus beneficios como cultura de prevención y principios claves para el manejo del aguinaldo.
- Programa de Transformación Financiera:
 - Grupo de Transformación Financiera: Brinda acompañamiento en el proceso de autodiagnóstico para que las personas puedan aprender a tomar decisiones e incorporar hábitos tendientes a mejorar su salud financiera (8 sesiones).
 - Taller de Finanzas Sanas: Su objetivo es capacitar y brindar herramientas necesarias en temas como: planeación financiera, elaboración y manejo de presupuesto, ahorro, inversión y uso responsable del crédito. Estas capacitaciones les ayudan a aprender a administrar mejor sus recursos económicos y a tomar decisiones financieras inteligentes (5 sesiones).
 - Grupo de Inteligencia Financiera: Busca facilitar un proceso de “deconstrucción” de patrones de comportamiento relacionados a la administración financiera, propiciando un espacio seguro para el diálogo, el autoanálisis y el aprendizaje de habilidades para el desarrollo de conductas financieras sanas que permitan a los colaboradores(as) transitar por el proceso de recuperación de una manera activa, progresiva y sostenida en el tiempo (10 sesiones).
 - En total se beneficiaron 115 colaboradores(as).
- Programa de *Coaching* Financiero: Gestores, gestoras y coaches voluntarios acompañan a colaboradores(as) con alto nivel de endeudamiento para ayudarlos a mejorar su situación financiera. Durante el año 2021 atendimos, por medio de este programa, a 79 colaboradores(as).

Programa de educación financiera con clientes

- Capacitaciones para personal de empresas clientas y no clientes de BAC Credomatic:
 - Iniciativa gratuita que busca educar y brindar herramientas a la ciudadanía en temas relacionados con el uso adecuado de productos y servicios financieros.
 - Se desarrolla gracias al apoyo del programa de voluntariado profesional de nuestra empresa.
 - 5.265 personas capacitadas, clientes y no clientes.
- *Webinars*, charlas y campañas de educación financiera:
 - 947 participantes, clientes y no clientes.

Programa de educación financiera con público en general

Alianza con el Ministerio de Educación Pública (MEP)



- Desde el año 2007.
- Objetivo: Unir esfuerzos para que todo el estudiantado de educación media cuente con la oportunidad de acceder a materiales, contenidos y cursos que le permitan adquirir conocimientos y herramientas en educación financiera.
- Desde el 2012 se implementó la asignatura “Finanzas personales y familiares para la vida cotidiana” para novenos y técnicos profesionales, convirtiéndola en materia obligatoria en el sistema educativo formal de nuestro país.
- Durante el año 2021, 33.519 estudiantes recibieron esta materia.
- Al día de hoy, gracias a este programa se ha impactado a más de 300 mil estudiantes en todo el territorio nacional.

Promoción del emprendimiento y productividad en liceos rurales (grupo colaborativo Semillas de Cambio)

- Alianza público-privada en la que participa nuestra empresa, dirigida por el MEP.
- Desde el año 2017.
- Objetivo: Apoyar la construcción de guías didácticas de emprendimiento rural para estudiantes de sétimo a undécimo año.
- Además, se desarrollaron recursos digitales y herramientas de negocio necesarias para estudiantes y docentes, adaptadas a su realidad y contexto.
- Se espera que con estos materiales puedan apoyar y promover iniciativas que generen fuentes de trabajo, ayuden a mitigar la pobreza y fomenten el desarrollo sostenible de las comunidades.
- Resultados:
 - Se capacitó al 22% del personal docente de los liceos y a 244 personas de la comunidad educativa.
 - 10 talleres desarrollados.
 - 400 docentes participaron de *webinars*, llamadas de seguimiento y formación durante la pandemia.
 - Se espera impactar a alrededor de 11 mil estudiantes de 128 liceos rurales.
 - US\$75.000 invertidos por nuestra empresa para desarrollar estrategias y metodologías de capacitación, diseño de herramientas y material didáctico, consultorías, giras e investigaciones y validaciones del objetivo del proyecto frente a los públicos beneficiarios.



Para BAC Credomatic ser miembro activo y fundador de esta alianza es un reflejo de nuestro compromiso con el desarrollo socioeconómico y sostenible del país.

Programa de educación financiera con público en general

Participación en Juegos Deportivos Estudiantiles

- Desde el año 2019 somos el patrocinador oficial del programa Juegos Deportivos Estudiantiles que desarrolla el MEP.
- El objetivo del patrocinio es aprovechar este espacio para brindar educación financiera a los estudiantes escolares y colegiales.
- En tres años, hemos logrado alcanzar a más de 15.000 estudiantes participantes en las disciplinas deportivas.
- Durante el año 2021 participaron 2.865 estudiantes en 15 disciplinas deportivas, en las cuales entregamos 1.271 premios a los ganadores(as).



Programa Carretica Cuentera

- Audio cuentos especiales para la niñez que desarrollamos desde el año 2016.
- Objetivo: enseñarles a hacer un manejo adecuado de sus finanzas.
- Temas: emprendimiento, ahorro, finanzas, deuda, medio ambiente, valores, banca en línea y muchos otros más.
- Los contenidos están alineados a los programas de español y matemáticas del Ministerio de Educación Pública (MEP).
- Cada cuento tiene un final abierto que invita a los y las escolares a utilizar su imaginación para resolverlo de forma creativa, lo que representa un apoyo didáctico y lúdico para las personas docentes.
- Nos permite contribuir con el bienestar de la sociedad al lograr que, desde pequeñas, estas personas conozcan el valor del dinero y crezcan siendo adultos conscientes, responsables y capaces de cuidar su bienestar monetario.
- Impacto desde el inicio del programa:
 - 11.000 niños y niñas beneficiadas
- Beneficiarios durante el año 2021:
 - 2.159 estudiantes
 - 15 escuelas de nuestro país.



Programa de educación financiera con público en general

Programa Conectándonos con Nuestras Finanzas

- En alianza con la Fundación Quirós Tanzi (FQT), desde el año 2019.
- Espacios educativos e interactivos, en modalidad de taller de una hora y media.
- Objetivo: Concientizar a las personas (incluidos niños y niñas) sobre la importancia de realizar un buen manejo de las finanzas personales y familiares.
- Beneficiarios durante el 2021:
 - 410 docentes
 - 1.186 familias
 - 1.559 estudiantes



Programa Amigos del Aprendizaje

- En alianza con Fundación ADA
- Desde el año 2018
- Objetivo: Fomentar la educación financiera en las escuelas por medio de un concurso a nivel nacional llamado “Mi Cuento Fantástico”.
- Con esto aportamos al fortalecimiento de la educación pública al facilitarles recursos para que las y los docentes aborden el tema del ahorro en el aula.
- Además de motivarlos a ahorrar desde temprana edad, se les motiva a leer y escribir cuentos relacionados con el ahorro, empoderándolos para que sean autores de su propia historia.
- En la categoría “Contá Tus Ahorros”, patrocinada por nuestra empresa, durante el año 2021 se recibió un total de 117 cuentos.



Aprendiendo, sitio web de educación financiera



- Desde el año 2018
- Plataforma web de educación financiera gratuita y abierta: aprendiendo.baccredomatic.com
- Cuenta con 978 contenidos educativos en finanzas personales, empresariales, ciudadanía responsable, seguros y pensiones, entre otros.
- Dirigida a niñez, personas adultas y Pymes.
- Para el año 2021 el sitio mantuvo un promedio mensual de 8.400 visitas realizadas por alrededor de 4.750 personas usuarias.

- Pueden encontrarse

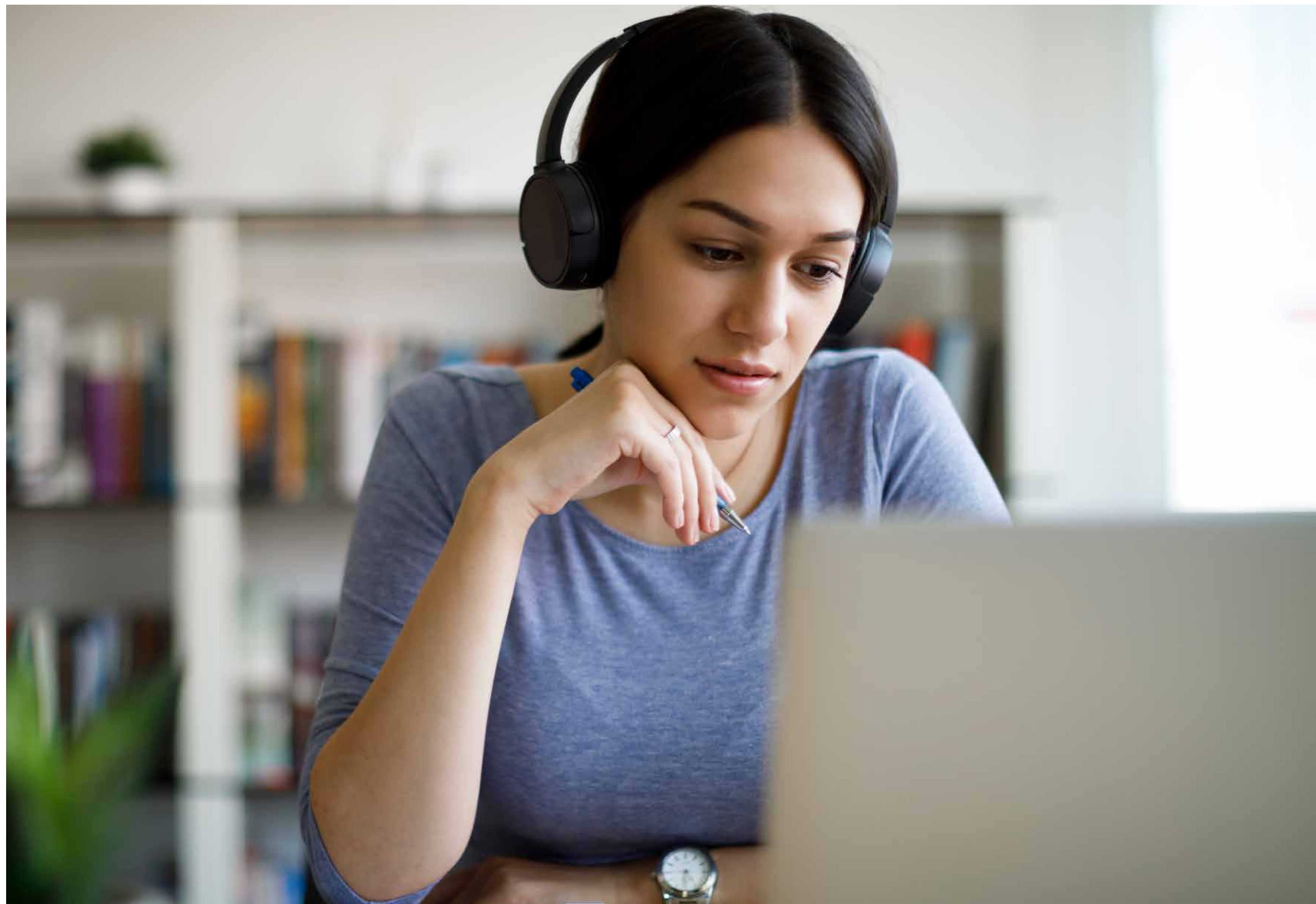
 Cursos virtuales	 Videos
 Webinars	 Descargables
 Historietas	 Presentaciones
 Consejos	 Wikis

Adicionalmente, las Pymes forman parte de nuestro programa de educación financiera. Los resultados de nuestro trabajo con ellas pueden verlos en la sección “Fortalecimiento Empresarial para Pymes” de este informe.

**Mejora continua
frente a nuevos retos**

Somos conscientes de que, como institución financiera, uno de los principales aportes que podemos realizar a la sociedad es capacitar a las personas para que realicen un manejo sostenible de sus finanzas, por eso, para el próximo periodo queremos incorporar en nuestro programa de educación e inclusión financiera los siguientes retos:

- Trabajar en modelos preventivos que ayuden a que las personas no lleguen a un punto en el que requieran asesoría para sanar sus finanzas.
- Crear una cultura de capacitación e información constante para la toma de decisiones razonadas en materia financiera.
- Fomentar en las personas participantes de los espacios de capacitación el mayor uso de la digitalización y aplicaciones para llevar una mejor administración de las finanzas.



Yo me uno

La labor de las organizaciones no gubernamentales (ONG) en la sociedad es muy diversa: realizan funciones humanitarias, defienden los derechos humanos, protegen el medio ambiente; entre otras causas que tienen como propósito común contribuir con el bienestar comunitario.

En BAC Credomatic, conscientes del rol que representan las ONG en el país, decidimos impulsar su labor.

Ponemos a disposición de las ONG del país nuestros canales, operativa y buenas relaciones comerciales para generar valor positivo y fortalecer su gestión.

¿Cómo lo hacemos?

A través de la creación del Programa “Yo me uno”, compuesto por una plataforma de recaudación de fondos y voluntariado, un programa de capacitación y acompañamiento técnico y una red de *networking* y apoyo conjunto, que ha permitido a las organizaciones fortalecer su gestión.

- Anualmente, desarrollamos acciones para el fortalecimiento de la relación con las ONG:
- Afiliar nuevas organizaciones al programa.
 - Diseñar y lanzar al menos 6 campañas de recaudación al año.
 - Generar espacios de desarrollo de ideas productivas.
 - Elaborar estrategias para crear proyectos sociales, como proyectos innovadores “Yo me uno”.
 - Brindar espacios de acompañamiento y capacitación para fortalecer el trabajo de las ONG.

Públicos de interés impactados

- Ciudadanía: comunidades vecinas, asociaciones gremiales y de consumidores, sociedad civil organizada, universidades y academia.
- Trabajadores informales
- Personas vulnerables
- ONG

Mantenemos comunicación constante con las ONG miembros del programa quienes además tienen un perfil abierto y activo de el sitio web “Yo me uno”. Además, escuchamos sus sugerencias a través de las evaluaciones que realizamos posterior a su participación en los espacios de formación.

Con las poblaciones vulnerables que son objeto de las campañas de donación mantenemos relación directa por medio de la ONG que lideran procesos con dichas comunidades.



Nuestro compromiso con el fortalecimiento de las ONG del país

Que las ONG sean sostenibles en el tiempo y puedan continuar brindando un aporte a la sociedad es el impacto que queremos lograr con nuestro trabajo. Para esto, enfocamos las acciones con este público de interés en las siguientes áreas de acompañamiento:



Sitio web de recaudación

- Plataforma de recaudación segura para que las ONG den a conocer el rol que realizan en el desarrollo del país, y reciban apoyo de personas y empresas que se sientan identificadas con su causa.
- Las personas interesadas pueden donar dinero, horas de voluntariado o bienes y servicios.



Capacitación y fortalecimiento

- En temas que les permitan alcanzar una buena gestión administrativa, de gobernanza y de recaudación de fondos.
- Impartidas por profesionales expertos en diversos campos, relacionados a los temas de interés para las ONG. Algunos de los temas que se han abordado recientemente son:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Monitoreo y evaluación	Desafíos sociales	Inversión de impacto
Alineamiento estratégico con los ODS	Fundraising internacional	Gestión financiera	Marco legal ONG
Educación financiera	Taller de empresas sociales	Gestión de proyectos	
ODS: Acción empresarial y articulación multisectorial	Comunicación efectiva y de bajo costo	Gestión del talento humano	
Índice de Progreso Social (IPS) como insumo para la planificación	Gobernanza	Mercadeo y comunicación	



01

02

03

04

05

06

07

DIMENSIÓN SOCIAL

08

09

10

**Concurso anual “Yo me uno”**

- Dirigido a las ONG que pertenecen al programa.
- Para participar deben presentar proyectos alineados a las dimensiones de la sostenibilidad de nuestra empresa:
 - Económico (pobreza y emprendimiento)
 - Social (educación)
 - Ambiental
- El ganador recibe los fondos para financiar su proyecto.
- 4 años de concurso / US\$100.000 en donación.
- 15 organizaciones beneficiadas con los premios.
- 77 organizaciones han postulado sus proyectos.

**Networking**

- “Yo me uno” es un aliado estratégico para las organizaciones, al ser un puente de conexión entre personas, otras ONG y empresas que desean y tienen la posibilidad de apoyar diferentes causas sociales y ambientales de gran impacto para el país.

**Campañas de recaudación**

- Pueden desarrollarse en cualquier momento del año.
- Utilizan canales que nuestro banco pone a disposición de las ONG.
- Buscan apoyar causas específicas o recolectar dinero para ayudar a poblaciones vulnerables frente a emergencias nacionales.
- En algunas ocasiones se realizan alianzas específicas donde se valora la duplicación del monto recaudado por parte del banco.

Para garantizar la transparencia de las acciones implementadas, contamos con lineamientos, manuales y otros documentos que regulan las donaciones realizadas a proyectos de impacto social. Además, las ONG beneficiarias deben respaldar su ejecución y rendir cuentas sobre el uso de los fondos y el cumplimiento de los objetivos definidos inicialmente.

Principales resultados del 2021

126 ONG

forman parte del programa.

8

campañas de recaudación activas.

+ ₡364

millones y más de US\$48 mil recaudados en donaciones.

14

capacitaciones impartidas y 520 personas participantes.

Apoyo con US\$25 mil

para el proyecto ganador del concurso “Yo me uno”:

- Fundación Ecology Project
- Proyecto de bio-alfabetización como herramienta para promover soluciones al cambio climático.
- Deben presentar avances de ejecución y rendir cuentas por el uso del dinero otorgado.

Lanzamiento

de un boletín informativo para clientes del banco que nos permite dar a conocer más el programa, sus pilares o enfoques y rendir cuentas sobre el programa.

Campaña “Yo me uno por Costa Rica”

para atender necesidades de vecinos de Turrialba debido a las inundaciones presentadas:

- Monto recaudado por donaciones: US\$24 mil.
- BAC aportó un monto similar al recaudado en la campaña para beneficiar a más personas afectadas por la inundación.
- Apoyo a las familias que perdieron sus viviendas.
- Donación de dinero y materiales en especie en conjunto con el Club de Leones de San Sebastián.
- 250 familias beneficiadas con donación de menaje para su casa, alimentos no perecederos o artículos hospitalarios como camas ortopédicas y sillas de ruedas.



Asociación Creciendo Juntos, un caso de éxito del programa “Yo me uno”

Creciendo Juntos es una asociación sin fines de lucro que funciona como una plataforma colaborativa que impulsa y canaliza acciones en inversión social, educación y salud, buscando el bienestar de las personas y la transformación de las comunidades en Guanacaste.

Creciendo Juntos es parte del programa “Yo me uno” desde sus inicios en el 2014, y se evidencia en todos estos años de participación el compromiso e involucramiento con el programa, logrando así realizar campañas en conjunto que benefician a la provincia de Guanacaste.

Algunos de sus logros más relevantes han sido:



- **Se cuenta con dos clínicas** que brindan servicios gratuitos para la atención de la salud integral y preventiva de menores de edad.
- **Las clínicas** atienden más de 600 pacientes al mes.



- **1.700 familias** de 13 comunidades beneficiadas.
- **Todas ellas fueron afectadas** por el desempleo a raíz de la pandemia.



- **Proyecto Escuelas Conectadas:** Se instaló cableado e internet de primera generación en cuatro escuelas, con el objetivo de brindar acceso a internet a todo el personal docente y áreas de enseñanza de cada centro educativo.
- **4.600** estudiantes y 200 docentes se benefician con nuestras acciones.
- **+6.000** personas se han capacitado en educación técnica en nuestro centro de capacitación.



Testimonio

(...) El apoyo que nos han brindado con capacitaciones ha sido invaluable, así como la oportunidad de conocer e interactuar con otras organizaciones no gubernamentales. Hemos tenido la oportunidad de construir alianzas y generar proyectos conjuntos que benefician a las poblaciones con las que trabajamos.

Adicionalmente hemos logrado realizar algunas campañas de recaudación de fondos para acciones específicas, como fue la entrega de paquetes de alimentos para familias afectadas por el COVID-19. En este caso, la plataforma “Yo me uno” nos facilita procesos, genera confianza y agiliza las donaciones.

Para nosotros como asociación, contar con el apoyo de BAC Credomatic, a través de su programa “Yo me uno”, ha generado ese sentimiento de que no estamos solos y que podemos contar con una organización del peso de BAC que respalda nuestra gestión y nos brinda herramientas de recaudación de fondos que nos ayudan en nuestra sostenibilidad y así poder seguir impactando en las comunidades donde operamos”.

—Elsa Bonilla, Directora de la Asociación Creciendo Juntos

Mejora continua frente a nuevos retos

Para continuar fortaleciendo el trabajo con ONG, es importante abordar los retos que hemos vislumbrado:

- Brindar espacios de capacitación para fortalecer las habilidades de las personas integrantes de las ONG en temas tecnológicos; esto les permitirá gestionar de una mejor forma la plataforma virtual y trabajar con herramientas virtuales que pueden ser de utilidad en su operación diaria.

- Fortalecer las capacidades en las organizaciones acerca de cómo lograr una efectiva, innovadora y creativa campaña de recaudación, a través del mercadeo digital.

Banca inclusiva

La falta de inclusión financiera es uno de los principales desafíos para el desarrollo sostenible, donde se entrelazan aspectos financieros, sociales y de derechos humanos que impactan directamente a las personas y las economías de los países.

En ese sentido, en el sector bancario tenemos el reto de analizar nuestras prácticas, productos y procesos, a lo largo de la cadena de valor, para

evitar la vulneración de derechos, procurar la inclusión financiera y generar oportunidades para todas las personas, especialmente los grupos vulnerables o menos representados.

En este caso destacan las personas de menores ingresos, las comunidades y pueblos indígenas y afrodescendientes, las mujeres, las personas mayores, así como la población con discapacidad.

Históricamente han existido poblaciones cuyo acceso al sistema bancario tradicional es limitado o inexistente; por eso en BAC Credomatic, fieles a nuestro compromiso de generar prosperidad en todas las comunidades donde servimos, implementamos acciones para facilitar su participación en el ciclo económico y mejorar su calidad de vida.

Públicos de interés impactados con estos programas

- Mujeres
- Personas LGBTIQ+
- Ciudadanía
- Personal interno.

Para la creación del programa “Mujeres BAC” se realizaron entrevistas individuales con varias mujeres, para testear la propuesta de valor del programa.


¿Cómo lo hacemos?

Desde BAC Credomatic llevamos a estas personas productos y servicios de triple valor en entornos igualitarios que les ayuden a generar las condiciones necesarias para tener una mejor calidad de vida.

Para promover la inclusión de las personas clientes en nuestros servicios implementamos dos programas:



1 **Mujeres BAC:** Enfocado en la integración económica de las mujeres.



2 Desarrollo de herramientas que nos permitan facilitar el acceso de **otras poblaciones vulnerables** a los servicios del banco.

Nuestro trabajo con poblaciones vulnerables

Como parte de nuestro compromiso ante el desarrollo sostenible, y en aras de mejorar el servicio y la calidad de vida de las poblaciones vulnerables o minoritarias a las que servimos, en BAC Credomatic nos comprometemos a promover y respetar la igualdad y equidad de condiciones en nuestros productos y servicios, buscando ser una organización cada vez más orientada a la diversidad e inclusión.



Mujeres BAC

Creemos firmemente en la inclusión financiera de las mujeres, y somos conscientes de que fortalecerlas no solo contribuye a reducir las brechas de género y visibilizar el talento que tienen, sino también a dinamizar la economía.

Con esta convicción, a finales del año 2021 lanzamos el Programa Mujeres BAC, el cual busca:

- Promover el empoderamiento integral de las mujeres.
- Ofrecerles un servicio inclusivo y libre de discriminación por temas de género.

Este programa nace como parte de los esfuerzos de sostenibilidad de nuestra empresa, alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, específicamente el número 5: igualdad de género, con la intención de contribuir a poner fin a todas las formas de discriminación contra las mujeres y niñas, tomando en cuenta que no es solo un derecho humano básico, sino que además es crucial para el desarrollo sostenible.

Anteriormente, en el año 2016 lanzamos el proyecto “Mujer Acelera”, que es el antecesor del programa Mujeres BAC.

¿Cómo lo hacemos?

Como primera etapa nos dimos a la tarea de conocer y entender las necesidades de todas las mujeres de acuerdo a su momento de vida, mediante entrevistas y testeos. Una vez teniendo claras sus necesidades elaboramos una serie de productos y servicios no basados en el hecho de ser mujeres, sino de acuerdo a sus realidades y necesidades. Como, por ejemplo, crédito hipotecario y prendario en condiciones diferenciadas y otros productos que les permitan potenciar sus emprendimientos y proyectos personales.

En nuestro recorrido por la senda del apoyo a las mujeres hemos construido alianzas con organizaciones como: el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), Finacial Alliance for Women, la Iniciativa de Paridad de Género, ONU Mujeres, Efecto Boomerang, Voces Vitales y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Mujeres BAC

Se ha demostrado que empoderar a las mujeres y niñas tiene un efecto multiplicador y ayuda a promover el crecimiento económico y el desarrollo a nivel mundial.





Mujeres BAC

Principales avances del programa Mujeres BAC

Elaboración de estudios de mercado y *benchmark* internacional y local.

Compromiso público de firmar el autodiagnóstico WEPs de ONU Mujeres, donde nos comprometimos a aportar para el cierre de brechas de género.

Posicionamiento y comunicación: patrocinio del foro regional Mujer INCAE e iniciativas del #8M.

Lanzamiento de los créditos "mujer hipotecario" y "mujer prendario".

Capacitación y sensibilización a mandos medios en temas de género.

Trabajo en conjunto con la Dirección de Talento Humano para construir una propuesta de valor interna.

Creación de un equipo conformado por personas de diferentes áreas que dan seguimiento al programa y creación de su propuesta de valor.

Acumulado de 2.658 mujeres fortalecidas a lo largo del programa.

Colocación de 45 créditos del Sistema de Banca para el Desarrollo al mes en empresas lideradas por mujeres.

Colocación de 2.000 seguros y asistencias creadas para Mujeres BAC.

Gestión de indicadores a través de un *dashboard* de género (clientes y colaboradores). Eso nos ha permitido ver que actualmente:

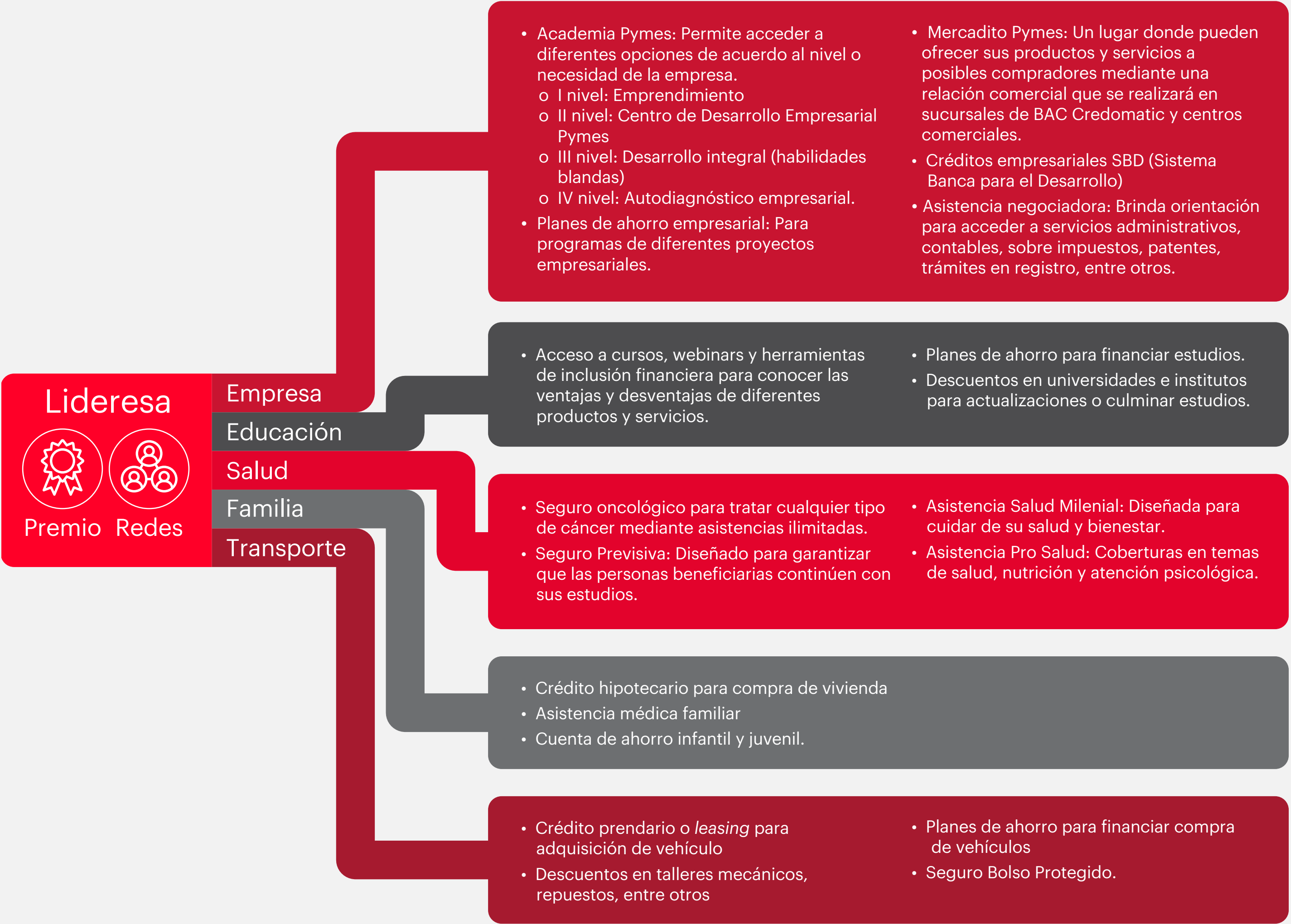
- El 43% de nuestros clientes a título físico son mujeres (con un crecimiento interanual de un 5%).
- El 17% de las pequeñas y medianas empresas son lideradas por mujeres.
- Las mujeres muestran una mora inferior en un 47% a los hombres, cuyo indicador de morosidad es del 53% (en carteras de crédito prendarias e hipotecarias).
- El 40% de los créditos prendarios son de mujeres y el 34% de créditos hipotecarios son de mujeres.



Mujeres BAC

Estrategia de abordaje de Mujeres BAC

Mujeres BAC busca atender las necesidades de las mujeres clientas y colaboradoras de nuestro banco en sus múltiples roles y momentos de la vida. Para ellas hemos definido cinco pilares para nuestra propuesta de valor: empresa, educación, salud, familia y transporte; asimismo hemos sumado la iniciativa **Lideresa**, que consiste en el otorgamiento de un premio y la participación en redes de *networking*.



- Además, acceso a:
- Redes Lideresa:** Forman parte de encadenamientos con empresas corporativas y otros negocios de mujeres Pymes.
 - Premio Lideresa:** Reconoce a las mujeres en categorías como liderazgo, influencia, empresa, ciencia y tecnología.



Mujeres BAC

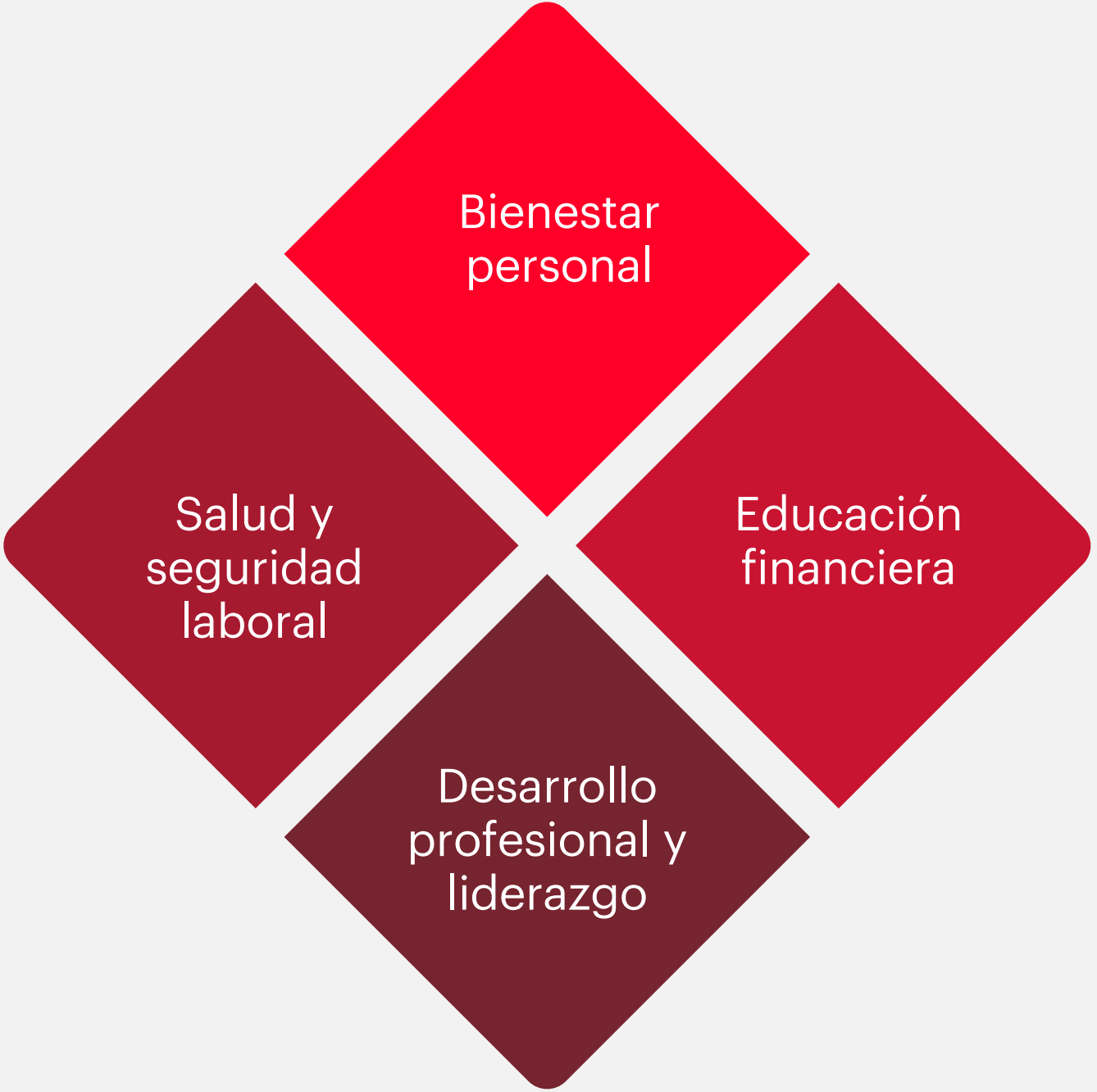
Mujeres BAC también tiene un componente de trabajo con colaboradoras que abordamos en la dimensión social interna de este reporte. Con estos esfuerzos buscamos que todas las colaboradoras de BAC Credomatic se empoderen, crezcan y se apoyen entre sí, para que logren sus metas personales y profesionales de crecimiento en un entorno inclusivo y justo. El programa a lo interno lo hemos llamado **“Vivimos la equidad”**.

Las acciones estratégicas con colaboradoras están basadas en:

- Fortalecer nuestras prácticas de género y garantizar la igualdad y equidad interna.

- Crear iniciativas que refuercen la experiencia laboral de nuestras colaboradoras en base a sus necesidades.
- Fomentar espacios de trabajo libre de discriminación por temas de género.
- Sensibilizar y capacitar en temas de género, sesgos, entre otros, a los mandos medios, líderes y personal que labora para BAC Credomatic.
- Acompañar a nuestras colaboradoras para que puedan acceder a puestos de liderazgo.
- Fomentar un espacio de trabajo con igualdad en temas salariales.

Propuesta de valor - Colaboradores





Esfuerzos con otras poblaciones vulnerables

Para continuar con la inclusión de poblaciones vulnerables, diseñamos asistentes digitales que brindan atención a personas con discapacidad:

SARA

Facilita la comunicación en las sucursales entre los ejecutivos y las personas con discapacidad auditiva, a través de la utilización del lenguaje de señas costarricense (LESCO).



APP LAZARILLO

Moderna e innovadora aplicación móvil que ayuda a las personas con discapacidad visual para que puedan realizar transacciones bancarias de manera segura y rápida, al guiarlos en un espacio físico.



Principales resultados del 2019 al 2021

24 sucursales con el sistema de interpretación de LESCO SARA instalado en 2021 (60%) (a marzo 2022 estarán instaladas en el 100% de nuestras sucursales).

24 sucursales georreferenciadas en la aplicación Lazarillo para personas ciegas o con discapacidad visual.

100 de las personas ejecutivas (345) capacitadas en el uso del sistema SARA y aplicación Lazarillo.

Mejora continua frente a nuevos retos

Uno de los mayores aprendizajes en estos programas es la identificación, priorización y abordaje de brechas que debemos cerrar para mejorar cada vez más la atención de personas de grupos vulnerables o minoritarios.

Aunado a lo anterior, continuamos con la sensibilización de líderes internos(as) para generar espacios de trabajo cada vez más inclusivos, seguros y libres de discriminación; así como con la creación de productos que sean accesibles para todas las personas y que les permitan incrementar su calidad de vida y bienestar.

En cuanto al programa Mujeres BAC, esperamos, en los próximos meses, fortalecer nuestra propuesta y complementarla con el lanzamiento de un nuevo segmento de personas para el 31 de diciembre del 2022.

Finalmente, a partir de un proceso de autodiagnóstico, hemos identificado brechas que debemos atender para mejorar nuestras prácticas de inclusión a otros grupos vulnerables. A partir de esta información estaremos estableciendo un mapa de ruta con el fin de abordar las brechas identificadas y los retos que involucran.

Con la entrada en vigencia de la estrategia organizacional Neto Positivo, trabajaremos más arduamente en hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género.

Para más información visite: <https://www.baccredomatic.com/es-cr/personas/landing/mujeres-bac>



Comunidades BAC

En el año 2019, con el propósito de impulsar el progreso social y económico del país, lanzamos el programa Comunidades BAC; una alianza pública-privada que ofrece a organizaciones comunales capacitación empresarial y recursos financieros para la creación de empresas sociales cuyas utilidades puedan ser invertidas en proyectos de impacto positivo.

Desarrollamos este proyecto en cantones donde el índice de progreso social (IPS) presenta mayores oportunidades de mejora y, a la vez, nuestro banco tiene presencia de operaciones.

Además de nuestra empresa, en esta alianza participan la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (Dinadeco), las municipalidades, la Fundación para el Desarrollo Económico y Social (Fundes) y el Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible

(CLACDS) del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE); estas dos últimas instituciones en su rol de capacitadoras de las comunidades participantes para que puedan conceptualizar, gestionar e inscribir proyectos.

Adicionalmente, como principales protagonistas participan las asociaciones de desarrollo comunal de los cantones seleccionados en cada ciclo de trabajo.

Como resultado de esta alianza se ha creado un esfuerzo de cooperación multisectorial en el que las organizaciones que somos parte sumamos recursos económicos y conocimiento para el desarrollo de capacidades en las comunidades; esto a través de la donación de voluntariado, asesoría técnica y mesas de diálogo y talleres.

Públicos de interés impactados

- Gobierno: Dinadeco, municipalidades, ICT, ICE, AyA, CNFL, Icafé, INDER, MAG y Ministerio de Salud.
- Comunidad: Asociaciones de desarrollo, ASADAS, comités y ONG.
- Academia: Fundes, INCAE, UNA, INA, UTN, universidades privadas y CFIA.
- Empresa privada: constructoras, ferreterías y empresas clientes de BAC.

Durante los últimos años, hemos realizado mesas de diálogo con estos actores para escucharlos, generar alianzas y definir aportes.

La meta del programa Comunidades BAC es crear empresas sociales lideradas por asociaciones de desarrollo adscritas a la Ley 3859 sobre Desarrollo de la Comunidad y su reglamento; que puedan generar recursos para reinvertir en las comunidades y aportar así a la mejora del progreso social cantonal.

Nuestro compromiso con las comunidades

El compromiso de nuestro grupo empresarial con las comunidades se traduce en la aprobación de un presupuesto anual de inversión social de más de US\$222 mil para atender las necesidades del programa Comunidades BAC (como, por ejemplo: desarrollo y construcción de las empresas sociales, pago de proveedores de capacitación y donación de capital, entre otros).

Para rendir cuentas de esta inversión, anualmente presentamos los resultados, avances y retos del programa.

Adicionalmente, con el fin de gestionar adecuadamente este programa, firmamos un convenio de cooperación formal con Dinadeco. Esto permite que las asociaciones de desarrollo reciban un documento formal cuando son seleccionadas como parte de Comunidades BAC, para dar inicio con el proceso. Es importante señalar que, antes de apoyar a una asociación de desarrollo, nuestra área de Cumplimiento realiza una revisión de seguridad y cumplimiento regulatorio.

El programa Comunidades BAC busca

- Generar empleo y encadenamientos sociales.
- Fortalecer las empresas existentes en las comunidades.
- Apoyar su educación financiera y empresarial.
- Brindarles acceso a productos acorde a sus necesidades.

Todo esto para crear un entorno de oportunidades en las sociedades donde operamos.

El programa Comunidades BAC impulsa el fortalecimiento de capacidades técnicas y financieras en la organización comunal, con el propósito de atender problemáticas comunitarias y generar nuevos ingresos para la inversión del progreso social.

Nuestro aporte se traduce en apoyar con recursos técnicos, financieros y voluntariado profesional para que las asociaciones puedan generar el plan de negocio de su empresa social.



Actualmente, trabajamos con tres comunidades:



La Fortuna, San Carlos

Empresa social

Plaza Comercial Eco Zeta Trece

Resultados

- En operación desde marzo 2021.
- 100% de sus locales alquilados a Pymes de la comunidad.
- La asociación percibe ingresos mensuales brutos de más de US\$2.200.
- Han logrado realizar mejoras estructurales, por ejemplo: techar la terraza, colocar cortinas metálicas de seguridad e instalar mayor iluminación.
- La plaza comercial se utilizó como centro de vacunación para la influenza.
- Se recibió la visita de la Muni Móvil para que vecinos pudieran realizar trámites sin necesidad de ir al centro de Ciudad Quesada.
- 15 puestos de trabajo directo.
- Personas beneficiadas: 88 socios de la asociación y sus familias.



Barrio La Cruz, Liberia

Empresa social

Complejo Deportivo Ídolo 5

Resultados

- En operación desde setiembre 2021.
- Ofrece el servicio de alquiler de cancha y campeonatos de fútbol 5 con grupos organizados de la comunidad.
- La asociación percibe ingresos mensuales brutos aproximados de más de US\$1.500.
- Se está trabajando en una alianza con el ICODER para realizar otras actividades recreativas y deportivas en las instalaciones.
- 2 puestos de trabajo directo.
- Personas beneficiadas: 128 socios de la asociación y sus familias.
- Donación de activos como: sillas, refrigeradora, casilleros, entre otros.



Frailes, Desamparados

Empresa social

Cafetería, museo, touroperador y artesanías Paraíso de Café

Resultados

- En construcción con un avance del 85%.
- Inauguración en julio de 2022.
- Icafé otorgó 5 becas de barismo básico para jóvenes de la comunidad.
- Donación de activos para la empresa social como: sillas, mesas, equipo de oficina, contenedores de reciclaje, entre otros.

Además, seleccionamos tres nuevas comunidades que se incluyen como parte del programa en el 2022-2023:

- El Mortero,
Sarapiquí
- Pacuarito,
Pérez
Zeledón
- Huacas,
Tamarindo

Durante seis meses estas organizaciones comunales han participado en talleres que acumulan 45 horas de formación para construir su plan de negocio y continuar con éxito el proyecto hasta su inauguración.

Esquema de acompañamiento de BAC Credomatic para crear el plan de negocios de una empresa social



Principales resultados del 2019 al 2021

Impacto en asociaciones de desarrollo integral



Asociaciones beneficiadas:

- Barrio La Cruz
- Zeta Trece La Fortuna
- Unión Zonal de los Distritos del Sur de Desamparados

80

horas de capacitación.

63

horas de asesoría técnica.

4

cuentas BAC aperturadas (aportando a la bancarización de sectores no tradicionales).

22

talleres.

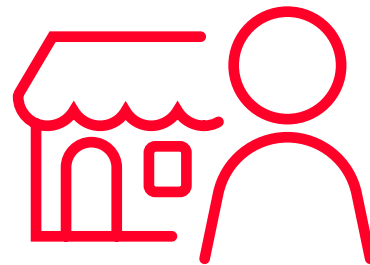
1

crédito de más de US\$15 mil aprobados con condiciones preferenciales.

8

mesas de diálogo realizadas.

Impacto de las empresas sociales



+ de 1.700

personas asociadas de las organizaciones comunales beneficiadas con los proyectos que se realizan con los ingresos generados por las empresas sociales.

3

donaciones de US\$50.000 cada una efectuadas por nuestra empresa directamente al proyecto diseñado por las comunidades.

+130

horas voluntariado profesional (en el área de legal y mercadeo).

Inversión total:

BAC:

US\$222.500

al cierre del año 2021.

17

puestos de trabajo directo y 80 puestos de trabajo indirecto.

1

empresa en construcción.

Inversión total incluyendo aportes de Dinadeco, asociaciones de desarrollo y municipalidades:

\$US449.998

2

inauguraciones de empresas sociales.

Mejora continua frente a nuevos retos

El trabajo realizado en estos años con el programa Comunidades BAC nos dejó algunas lecciones aprendidas. Por ejemplo, aprendimos que algunas cosas toman más tiempo del esperado y que por eso es importante considerar la realidad y los tiempos de respuesta, especialmente del sector público.

También aprendimos que es importante a futuro contar con una plataforma virtual para la ejecución de espacios de capacitación y reuniones que asegure la continuidad del programa ante cualquier eventualidad.

A raíz de los aprendizajes asociados en tiempo de pandemia, creamos un modelo de trabajo virtual que de momento nos permitió dar seguimiento y capacitaciones, continuar con el programa y apoyar a líderes comunales en el aprendizaje de herramientas virtuales. Esto generó un ajuste en el ciclo de trabajo a 16 meses, en lugar de los 12 definidos inicialmente, e incluimos una mayor cantidad de sesiones de seguimiento para las asociaciones en la fase de implementación.

Actualmente el alcance del programa está pensado para replicar el modelo expuesto en tres cantones cada 16 meses, generando así una red de empresas sociales comunales en todo el territorio nacional. También aspiramos a la generación de nuevas alianzas con otras empresas privadas e instituciones públicas de las zonas de impacto e incluso con clientes de nuestro banco, instituciones y cooperación internacional.



Proveedores Responsables

Ser un banco que aporte triple valor positivo implica generar bienestar a lo largo de nuestra cadena de valor. Un eslabón fundamental de esta estructura son las empresas proveedoras, a quienes queremos aportar incentivando su crecimiento y sostenibilidad, mientras gestionamos riesgos compartidos.

Públicos de interés impactados

- Proveedores

Se involucran en el programa a través de la participación en las capacitaciones y completando la herramienta de evaluación basada en las siete materias fundamentales de la ISO 26000 de Responsabilidad Social.

¿Cómo lo hacemos?

Para lograrlo, desarrollamos un programa con proveedores que les brinda herramientas para que puedan implementar prácticas y modelos de negocio cada vez más éticos y responsables.

Esto no solo nos permite contribuir con su bienestar, sino minimizar riesgos e impactos asociados a su gestión con nuestra empresa. De esta forma, además promovemos una conducta empresarial sostenible en nuestra cadena de valor.

Para gestionar la relación con proveedores tenemos un contrato asociado a cada servicio. Además, el área interna que solicita la contratación debe completar un formulario específico en el que se evalúa la criticidad de los productos y servicios que nos brindarán. Actualmente contamos con más de 900 proveedores que clasificamos como críticos y no tan críticos (los críticos son los que son fundamentales en la operativa de la organización).

Nuestro programa Proveedor Responsable nació en el año 2015 con el fin de fortalecer la gestión de nuestros proveedores por medio de capacitaciones en ejes estratégicos de la sostenibilidad, que incentiven su crecimiento y les permitan adoptar modelos de negocio cada vez más proactivos.



Nuestro compromiso con el fortalecimiento de las empresas proveedoras

Nuestro trabajo con empresas proveedoras se resume en las siguientes acciones:



Encuesta de necesidades

Dentro de las acciones más relevantes en los últimos años, desarrollamos una encuesta para conocer las necesidades y expectativas de los proveedores; esto con el fin de evaluar su afectación por COVID-19 y sus necesidades de formación.

Enviamos el instrumento a 150 proveedores y 18 contestaron la encuesta. Los resultados de la misma evidenciaron que:

- 15 estaban teniendo afectación.
- 1 esperaba tenerla pronto.
- 2 no preveían tener afectación.

Los sectores proveedores afectados fueron: venta de promocionales, alimentación, formación y capacitación, cobros, mensajería y organización de eventos especiales.



Programa de formación

Para atender a las empresas afectadas por el COVID-19, les brindamos capacitación en los siguientes temas:

- Continuidad del negocio
- Gestión de crisis
- ¿Cómo vender en tiempos de cambio?
- Mercadeo digital en tiempos de COVID-19.

En total, por sesión participaron más de 50 empresas proveedoras.

Además, continuamos con nuestra formación en conducta empresarial responsable, a través de la cual abordamos los siguientes temas:

- Gestión de riesgos ASG para minimizar impactos
- Protección de su reputación y valor de la marca

- Desarrollo de productos y servicios sostenibles
- Eficiencia en la gestión de costos y aumento de la productividad.

Durante el 2021, adicionalmente, abordamos a las empresas proveedoras según su nivel de criticidad e impacto en el negocio. Como resultado de esta labor, a mediados del año convocamos a un grupo de proveedores críticos para que participaran en un proceso de formación que los capacitó en las 7 materias fundamentales de la sostenibilidad.

En total, 51 empresas proveedoras recibieron talleres en temas como: fundamentos de la sostenibilidad, gobernanza y prácticas laborales y justas de operación.

El plan de trabajo del programa inició en el 2021 y se extenderá hasta el 2022 para realizar capacitaciones virtuales en temas como:

- Introducción a la sostenibilidad (tendencias, ODS y buenas prácticas)
- Gobernanza
- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Prácticas justas de operación
- Asuntos de consumidores
- Gestión ambiental
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Evaluación de madurez

Las empresas que participan en el programa de formación, al finalizar su proceso completan una evaluación de madurez en temas de sostenibilidad que les permite contrastar el estado actual y deseado en función de los temas materiales del sector y, posteriormente, elaborar un plan de trabajo para cerrar las brechas.

Principales resultados del 2019 al 2021

En el tiempo de ejecución del programa, muchos de nuestros proveedores han implementado buenas prácticas en áreas como:

Prácticas justas de operación:

mejoras en las estructuras de los contratos laborales, en los reglamentos internos de trabajo, en su código de ética, en la evaluación de clima, en el tema de inclusión laboral, en su sistema de denuncias y en sus procesos de capacitación. Además: implementación de manuales de política corporativa y actualización de procedimientos de gestión comercial.

Introducción a la sostenibilidad:

han recibido formación acerca de buenas prácticas en temas de sostenibilidad y conocen la madurez de su empresa en este campo.

Consumidores:

mejora en campañas, productos con garantía y medición de satisfacción al cliente.

Prácticas laborales:

Desarrollaron políticas y prácticas relacionadas con el trabajo y su cumplimiento.

Ambiente:

gestión de residuos, generación de hojas de seguridad y buenas prácticas ambientales.

Gobernanza:

han conocido los principios de gobernanza y cómo incorporarlos en su empresa para un buen gobierno corporativo, ético, responsable y con una buena gestión en su cadena de suministro. Además mejoras en el reglamento interno.



Mejora continua frente a nuevos retos

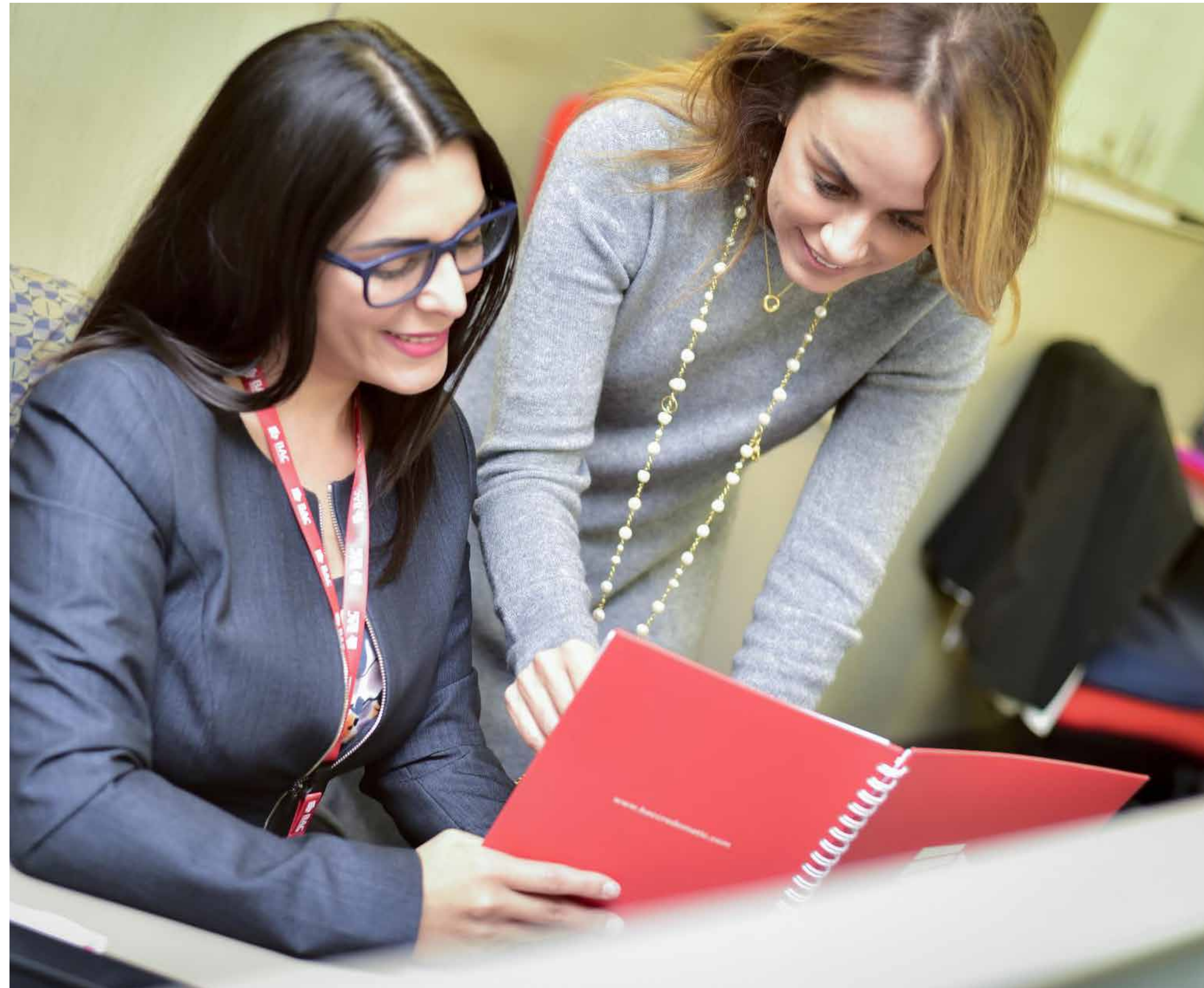
Como parte de la calificación del programa estamos evaluando a las empresas que han participado, con intención de medir el éxito de las prácticas implementadas, a partir de herramientas de autodiagnóstico.

En años anteriores utilizamos el software “IndiCARSE Pyme” facilitado por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED); no obstante, actualmente el proceso de evaluación lo realizamos con Ernst and Young, empresa que tiene su propia herramienta de autodiagnóstico, con el fin de contar con un instrumento que muestre el nivel de madurez de las empresas proveedoras en temas de sostenibilidad.

Este instrumento, que brindamos a todos los proveedores *outsourcing* definidos como críticos que forman parte del programa en esta etapa, les permite evaluarse en las siete materias fundamentales con el fin de obtener un antes y un después del programa:

1. Introducción a la sostenibilidad: tendencias, ODS, buenas prácticas y gobernanza
2. Derechos humanos
3. Prácticas laborales
4. Prácticas justas de operación
5. Asuntos de consumidores
6. Gestión ambiental
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Próximamente estaremos analizando nuestra metodología de segmentación de proveedores y niveles de criticidad, considerando su grado de influencia y riesgo en operaciones ambientales, sociales y económicas; con la intención de identificar de forma más precisa riesgos y oportunidades en nuestra cadena de valor.



Compromisos y retos futuros

08

Ser un agente de cambio para contribuir con el bienestar de las comunidades es lo que buscamos en BAC Credomatic

Desde que empezamos en el camino de la sostenibilidad asumimos el compromiso de no solo hacer las cosas bien por las comunidades y por el planeta, sino de ser referentes, de ser un banco líder en gestión de sostenibilidad.

En este largo caminar hemos enfrentado grandes retos, pero sin lugar a dudas logramos diseñar una fórmula que nos ha permitido fortalecernos.

Lo primero que aprendimos es que la sostenibilidad no puede ser responsabilidad exclusivamente de un área de la empresa, sino que debe ser parte del ADN de toda la organización y gestionarse desde todas las unidades del negocio; por lo cual, al pasar de los años, no solo logramos un convencimiento real de los tomadores de decisión para impulsar la sostenibilidad y el involucramiento de todas las áreas, sino que fuimos más allá y diseñamos

nuestra estrategia de negocio que incluye como pilar fundamental la sostenibilidad y la creación de triple valor positivo.

Además, para hacer realidad nuestras metas logramos el involucramiento de colaboradores de todo nivel en la organización como, por ejemplo, los gestores ambientales y de sostenibilidad que con su aporte dan seguimiento al cumplimiento de objetivos, prácticas definidas y son promotores de sostenibilidad dentro de sus áreas.

Hoy, somos un banco consciente de la responsabilidad que tiene, y buscamos contribuir al desarrollo del país de forma congruente, transparente y comprometida. Un banco que busca ser promotor de cambio, que innova y que tiene un compromiso notorio con su gente: las personas que nos eligen como su empleador, como su banco de confianza, como su aliado. Un banco que decidió convertirse en un actor activo de las comunidades en las que estamos presentes, que busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores(as) y clientes y otros grupos de interés para generar bienestar y prosperidad.

Nuestro compromiso, más que ser líderes en banca privada, es ser partícipes de un cambio importante a nivel socioeconómico, donde estamos seguros(as) de que la empresa privada juega un rol fundamental como promotor de desarrollo para lograr la sostenibilidad a largo plazo.



Para continuar con nuestro propósito, para el próximo periodo asumimos los siguientes retos:

- Perfeccionar el tema de la medición, con indicadores que nazcan desde el seno de las áreas del negocio.
- Priorizar las acciones para cumplir con las metas.
- Contar con el talento necesario para atender los requerimientos con diligencia.
- Involucrar aún más a las áreas del negocio en la construcción transversal de la sostenibilidad.

- Fortalecer la perspectiva de sostenibilidad desde el desarrollo de los productos.
- Continuar sensibilizando en sostenibilidad, especialmente en gestión ambiental y en mercadeo responsable.
- Fortalecer nuestros procesos de rendición de cuentas y comunicación de los avances que realizamos en materia de sostenibilidad.

Somos conscientes de que el reto es grande, pero hoy más que nunca abrazamos el compromiso con la mejora continua para seguir llevando bienestar y prosperidad a nuestro país.



Índice GRI

09

Estándar	#	Nombre Indicador	Sección	Página
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	Acerca de este reporte - Operaciones en Costa Rica	4, 14
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Acerca de este reporte	4
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3	Período de reporte, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este reporte	4
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-4	Revisión de Información	Materialidad	38, 39
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-5	Verificación externa	Nota: Este reporte no ha sido verificado por una tercera parte	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-7	Empleados	Dimensión Social- Colaboradores(as) BAC)	119
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9	Estructura y composición de la Gobernanza	Estructura de Gobernanza	58 a 63
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Nombramiento, selección y composición de órganos de Gobierno	64
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Estructura de gestión	60 a 62
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Estructura de gobernanza	58
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-13	Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos	Gobernanza de la sostenibilidad	35, 36
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-15	Conflicto de interés	Conflictos de interés	68
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Situaciones críticas	70
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Evaluación de desempeño de órganos de gobierno corporativo	66
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Presidente y CEO y Country Manager	5 a 9
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-23	Compromiso y políticas	Política de sostenibilidad	37
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear problemas	Canales de denuncia	72
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-27	Cumplimiento de las leyes y reglamentos	Nota: No existen casos de incumplimientos significativos ni multas asociadas.	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-28	Asociaciones y membresías	Afiliaciones y adhesiones	24
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29	Enfoque de relacionamiento con las partes interesadas	Públicos de interés	43 a 46
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30	Convenios colectivos	Nota: Actualmente no se cuenta con una convención colectiva.	
GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Materialidad	38, 39
GRI 3: Temas materiales	3-2	Lista de temas materiales	Temas materiales BAC Credomatic	40
GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión del tema material	Abordaje de los temas materiales	40 a 42 Nota: se amplía a lo largo del reporte
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	54
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Monitoreo de riesgos de corrupción	70
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Políticas anticorrupción	68
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Uso responsable de materiales y residuos	107
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Consumo energético	105
GRI 302: Energía 2016	302-3	Intensidad energética	Consumo energético	105
GRI 302: Energía 2016	302-4	Reducción del consumo energético	Consumo energético	105
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-3	Extracción de agua	Gestión sostenible del recurso hídrico	106
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-4	Vertidos de agua	Vertidos de agua	106
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	Gestión sostenible del recurso hídrico	106
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Gestión de emisiones	109, 110
GRI 305: Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Gestión de emisiones	109, 110

Estándar	#	Nombre Indicador	Sección	Página
GRI 305: Emisiones 2016	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Gestión de emisiones	109, 110
GRI 305: Emisiones 2016	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Reducción de emisiones de GEI	109, 110
GRI 305: Emisiones 2016	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	109, 110
GRI 306: Residuos 2020	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Residuos por tipo y método de eliminación	108
GRI 306: Residuos 2020	306-4	Transporte de residuos peligrosos	Transporte de residuos peligrosos	108
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota: BAC Credomatic se mantiene en cumplimiento de las normativas y leyes en materia ambiental; por tanto, no se ha expuesto a multas o sanciones.	
GRI: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero GEI (alcance 3)	Gestión de emisiones	109, 110
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Colaboradores(as) BAC	117
GRI 401: Empleo 2016	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Beneficios	125
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Beneficios - Atención de colaboradores(as) durante la pandemia - Posibilidad BAC	125, 129, 131, 133
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al a o por empleado	Nuestro trabajo para promover el desarrollo profesional	123
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Desarrollo profesional	122 a 126
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeñO y desarrollo profesional	Desarrollo profesional	123
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Composición de los miembros directivos por género - Colaboradores(as) BAC	64, 119, 120
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Comunidades BAC	158 a 160

Estados financieros

10



KPMG, S. A.
Edificio KPMG
San Rafael de Escazú
Costa Rica
+506 2201 4100



Informe de los Auditores Independientes

A la Junta Directiva y Accionistas de
Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A. y Subsidiarias, (en adelante la Corporación), los cuales comprenden el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2021, los estados consolidados de resultados integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas, las cuales conforman las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados que se acompañan presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera consolidada de Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2021, su desempeño financiero consolidado y sus flujos de efectivo consolidados por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las disposiciones de carácter contable, emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), relacionadas con la información financiera.

Base para la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen con mayor detalle en la sección de nuestro informe *Responsabilidades del auditor en la auditoría de los estados financieros consolidados*. Somos independientes de la Corporación, de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA), en conjunto con los requisitos éticos relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en la República de Costa Rica, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Asunto de énfasis – Base de contabilidad

Llamamos la atención a la nota 1-b a los estados financieros consolidados, en la cual se indica la base de contabilidad. Los estados financieros consolidados han sido preparados con el propósito de cumplir con las disposiciones relacionadas con la información financiera estipuladas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE). Por tanto, los estados financieros consolidados podrían no ser adecuados para otros fines. Nuestra opinión no ha sido modificada con respecto a este asunto.

Responsabilidades de la Administración y de los Encargados de Gobierno Corporativo en relación con los estados financieros consolidados

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados, de conformidad con las disposiciones de carácter contable emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), y del control interno que considere necesaria para la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Corporación, para continuar como negocio en marcha, de revelar, cuando corresponda, asuntos relativos al negocio en marcha y de utilizar la base de contabilidad del negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar a la Corporación, o cesar sus operaciones, o bien no exista una alternativa realista de proceder de una de estas formas.

Los Encargados del Gobierno Corporativo son responsables de supervisar el proceso de presentación de la información financiera de la Corporación.

Responsabilidad del auditor en la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener seguridad razonable acerca de si los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad; sin embargo, no es una garantía de que una auditoría efectuada de conformidad con las NIAs siempre detectará un error material cuando exista. Los errores pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales si individualmente o en el agregado podrían llegar a influir en las decisiones económicas de los usuarios tomadas con base en estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante la auditoría, y además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales de los estados financieros consolidados, debido a fraude o error; diseñamos y efectuamos procedimientos de auditoría en respuesta a esos riesgos; y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material que resulte del fraude es mayor que uno que resulte del error, ya que el fraude puede implicar confabulación, falsificación, omisiones intencionales, representaciones erróneas o la evasión del control interno.

- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Corporación.

- Evaluamos lo adecuado de las políticas de contabilidad utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la Administración.

- Concluimos sobre lo apropiado del uso de la base de contabilidad del negocio en marcha por parte de la Administración y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material en relación con eventos o condiciones que podrían originar una duda significativa sobre la capacidad de la Corporación para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, debemos llamar la atención en nuestro informe de auditoría a las revelaciones relacionadas en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida a la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los eventos o condiciones futuras podrían causar que la Corporación deje de continuar como negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones subyacentes y los eventos en una forma que logra una presentación razonable.

- Obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada sobre la información financiera de las entidades o las actividades del negocio dentro de la Corporación para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría de la Corporación. Seguimos siendo los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Les informamos a los Encargados del Gobierno Corporativo lo relativo, entre otros asuntos, al alcance y a la oportunidad planeados de la auditoría y a los hallazgos significativos de la auditoría, incluida cualquier deficiencia significativa en el control interno que identifiquemos durante nuestra auditoría.

MYNOR
PACHECO
SOLANO
(FIRMA)

Digitally signed
by MYNOR
PACHECO
SOLANO (FIRMA)
Date: 2022.02.16
12:44:28 -06'00'

San José, Costa Rica
Miembro No. 4596
Póliza No. 0116 FIG 7
Vence el 30/09/2021

K P M G

Timbre de ₡1.000 de Ley No. 6663
adherido y cancelado en el original



CORPORACIÓN TENEDORA BAC CREDOMATIC, S.A. Y SUBSIDIARIAS			
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO			
Al 31 de diciembre de 2021			
(Con cifras correspondientes de 2020)			
(En colones sin céntimos)			
	Nota	2021	2020
ACTIVOS			
DISPONIBILIDADES	5	850.919.746.648	958.534.179.828
Efectivo		139.072.093.742	119.954.863.384
Banco Central de Costa Rica		481.629.162.693	505.996.254.333
Entidades financieras del país		3.127.732.532	3.508.406.052
Entidades financieras del exterior		150.426.550.304	321.496.898.492
Documentos de cobro inmediato		1.313.293.498	1.658.597.210
Disponibilidades restringidas		75.350.913.879	5.919.160.357
INVERSIONES EN INSTRUMENTOS FINANCIEROS	2 y 6	680.529.306.020	487.168.192.243
Al valor razonable con cambios en resultados		22.183.326.382	21.040.300.324
Al valor razonable con cambios en otro resultado integral		583.509.088.298	370.850.768.363
Al costo amortizado		64.130.870.845	85.426.711.506
Instrumentos financieros derivados		24.679.232	467.743.336
Productos por cobrar		10.682.943.814	9.401.638.669
(Estimación por deterioro)		(1.602.551)	(18.969.955)
CARTERA DE CRÉDITOS	2	3.192.024.137.585	2.811.547.632.693
Créditos vigentes		3.154.262.637.977	2.748.817.366.348
Créditos vencidos		132.576.183.915	137.232.825.056
Créditos en cobro judicial		48.899.352.983	51.186.804.514
Costos directos incrementales asociados a créditos		1.583.384.043	1.939.652.008
(Ingresos diferidos cartera de crédito)		(17.133.846.921)	(15.551.563.752)
Productos por cobrar		43.412.907.640	47.870.154.384
(Estimación por deterioro)		(171.576.482.052)	(159.947.605.865)
CUENTAS Y COMISIONES POR COBRAR		45.109.973.924	36.912.914.417
Comisiones por cobrar		980.046.409	924.493.965
Cuentas por cobrar por operaciones con partes relacionadas	4	14.182.856	589.725.375
Impuesto diferido e impuesto por cobrar	13	2.709.276.123	2.407.598.491
Otras cuentas por cobrar		45.433.583.138	36.097.705.789
(Estimación por deterioro)		(4.027.114.602)	(3.106.609.203)
BIENES MANTENIDOS PARA LA VENTA	2	3.547.789.354	3.569.744.162
Bienes y valores adquiridos en recuperación de créditos		6.869.192.967	6.936.045.870
Bienes adquiridos para la explotación de terceros		101.683.334	38.384.375
(Estimación por deterioro y por disposición legal o prudencial)		(3.423.086.947)	(3.404.686.083)
PARTICIPACIONES EN CAPITAL DE OTRAS EMPRESAS		51.895.362	51.408.526
PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPO (neto)	7	76.134.875.854	88.651.176.471
OTROS ACTIVOS		56.249.519.968	58.314.673.923
Cargos diferidos		6.216.885.313	7.389.562.663
Activos intangibles (neto)	8	13.788.761.397	12.660.102.027
Otros activos	9	36.243.873.258	38.265.009.233
TOTAL DE ACTIVOS		4.904.567.244.715	4.444.749.922.263

(Continúa)

CORPORACIÓN TENEDORA BAC CREDOMATIC, S.A. Y SUBSIDIARIAS			
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO			
Al 31 de diciembre de 2021			
(Con cifras correspondientes de 2020)			
(En colones sin céntimos)			
	Nota	2021	2020
PASIVOS Y PATRIMONIO			
PASIVO			
Obligaciones con el público	10	3.820.207.678.036	3.466.979.161.309
A la vista		2.487.652.972.787	2.129.491.000.839
A plazo		1.314.248.841.140	1.314.330.306.735
Otras obligaciones con el público	11	3.196.403.478	6.534.422.654
Cargos financieros por pagar		15.109.460.631	16.623.431.081
Obligaciones con el Banco Central de Costa Rica		117.171.346.400	9.000.750.000
A plazo		116.520.000.000	9.000.000.000
Cargos financieros por pagar		651.346.400	750.000
Obligaciones con entidades	12	203.997.821.805	292.114.444.629
A la vista		4.411.795.536	3.280.650.920
A plazo		142.941.919.761	201.163.033.299
Otras obligaciones con entidades		56.006.079.311	86.791.978.462
Cargos financieros por pagar		638.027.197	878.781.948
Cuentas por pagar y provisiones		115.627.753.148	84.756.756.941
Provisiones		13.835.005.460	12.213.438.248
Cuentas por pagar por servicios bursátiles		535.228.964	655.572.029
Impuesto sobre la renta diferido	13	3.681.050.817	3.366.661.538
Otras cuentas por pagar	14	97.576.467.907	68.521.085.126
Otros pasivos		2.103.747.131	2.002.072.335
Ingresos diferidos		2.086.602.148	1.963.308.441
Otros pasivos		17.144.983	38.763.894
TOTAL DE PASIVOS		4.259.108.346.520	3.854.853.185.214
PATRIMONIO			
Capital social	15.a	266.770.159.900	266.770.159.900
Capital pagado		266.770.159.900	266.770.159.900
Aportes patrimoniales no capitalizados		19.455.674.193	19.455.674.193
Ajustes al patrimonio -Otros resultados integrales		13.886.181.951	3.589.200.347
Reservas		42.371.155.480	38.250.855.253
Resultados acumulados de ejercicios anteriores		224.690.022.356	201.559.987.255
Resultado del período		78.285.704.315	60.270.860.101
TOTAL DEL PATRIMONIO		645.458.898.195	589.896.737.049
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		4.904.567.244.715	4.444.749.922.263
CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS	25	1.764.994.174.807	1.379.663.777.756
ACTIVOS DE LOS FIDEICOMISOS	26	38.372.024.054	26.630.908.048
PASIVOS DE LOS FIDEICOMISOS		10.621.615	10.494.402
PATRIMONIO DE LOS FIDEICOMISOS		38.361.402.439	26.620.413.646
OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	27	25.920.387.285.686	20.532.496.366.277

FRANCISCO
JOSE ECHANDI
GURDIAN
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por FRANCISCO JOSE
ECHANDI GURDIAN
(FIRMA)
Fecha: 2022.02.15
19:31:57 -05'00'

Francisco Echandi Gurdián
Representante Legal

JOSE
ALBERTO
LOPEZ LOPEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por JOSE ALBERTO
LOPEZ LOPEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15
16:57:50 -06'00'

José Alberto López López
Contador

JOHNNY
FERNANDO
MOLINA
RUIZ (FIRMA)

Firmado digitalmente
por JOHNNY
FERNANDO MOLINA
RUIZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15
18:05:17 -06'00'

Johnny Molina Ruiz
Auditor Interno

Las notas son parte integral de los estados financieros consolidados.

CORPORACIÓN TENEDORA BAC CREDOMATIC, S.A. Y SUBSIDIARIAS
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL CONSOLIDADO

Año terminado el 31 de diciembre de 2021

(Con cifras correspondientes de 2020)

(En colones sin céntimos)

	Nota	2021	2020
Ingresos financieros			
Por disponibilidades		465.523.253	657.363.412
Por inversiones en instrumentos financieros		32.741.571.704	29.092.350.573
Por cartera de créditos	16	296.709.291.007	308.157.687.959
Por arrendamientos financieros		12.820.878.400	12.140.899.203
Por ganancia por diferencias de cambio, neto	17	18.226.754.651	31.365.933.885
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		2.800.956.222	2.571.288.032
Por ganancia instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		26.286.703.211	10.377.423.887
Por ganancia en instrumentos derivados,neto		168.636.379	448.989.332
Por otros ingresos financieros		3.793.221.894	6.883.621.322
Total de ingresos financieros		394.013.536.721	401.695.557.605
Gastos financieros			
Por obligaciones con el público	18	72.734.411.870	82.941.834.661
Por obligaciones con el Banco Central de Costa Rica		653.825.566	3.359.722
Por obligaciones con entidades financieras y no financieras	19	9.982.740.420	11.625.847.390
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		1.021.936.412	3.344.725.850
Por pérdidas por instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado integral		555.950.184	185.537.886
Por otros gastos financieros		4.489.359.587	3.014.538.537
Total de gastos financieros		89.438.224.039	101.115.843.546
Por estimación de deterioro de activos	2	125.534.447.514	150.835.341.911
Por recuperación de activos y disminución de estimaciones		40.990.470.753	54.818.186.288
RESULTADO FINANCIERO		220.031.335.921	204.562.558.436
Otros ingresos de operación			
Por comisiones por servicios	20	218.144.665.305	199.731.808.150
Por bienes mantenidos para la venta		5.384.287.272	3.861.194.065
Por cambio y arbitraje de divisas		46.680.242.487	36.424.094.867
Por otros ingresos con partes relacionadas	4	2.438.066.907	2.126.062.962
Por otros ingresos operativos	21	40.863.554.012	32.299.482.699
Total otros ingresos de operación		313.510.815.983	274.442.642.743
Otros gastos de operación			
Por comisiones por servicios	22	107.873.617.870	94.731.734.090
Por bienes mantenidos para la venta		3.667.856.168	4.200.328.923
Por provisiones		20.451.240.405	18.503.043.534
Por bonificaciones sobre comisiones fondos de pensiones voluntario		104.681.116	87.271.931
Por otros gastos con partes relacionadas	4	40.877.772.158	34.046.578.674
Por otros gastos operativos		40.240.367.864	35.594.947.995
Total otros gastos de operación		213.215.535.581	187.163.905.147
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO		320.326.616.323	291.841.296.032
Gastos administrativos			
Por gastos de personal	23	103.122.558.974	105.638.510.582
Por otros gastos de administración	24	96.316.843.258	92.117.176.635
Total gastos administrativos		199.439.402.232	197.755.687.217
RESULTADO OPERACIONAL NETO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES SOBRE LA UTILIDAD		120.887.214.091	94.085.608.815
Impuesto sobre la renta	13	40.227.741.970	30.542.314.132
Impuesto sobre la renta diferido	13	8.032.319.537	4.364.823.834
Disminución de impuesto sobre la renta	13	13.951.982.178	7.792.820.656
Participaciones legales sobre la utilidad		4.173.130.220	3.528.280.873
RESULTADO DEL AÑO		82.406.004.542	63.443.010.632
OTROS RESULTADOS INTEGRALES, NETO DE IMPUESTO			
Ganancia (Pérdida) no realizadas por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		40.440.726.748	(9.774.124.502)
Ganancias netas realizadas por venta de inversiones trasladada al estado de resultados		(25.730.753.027)	(10.191.886.501)
Impuesto diferido por valuación de inversiones al valor razonable con cambio en otro resultado integral		(4.412.992.117)	5.982.065.271
OTROS RESULTADOS INTEGRALES DEL AÑO, NETO DE IMPUESTO		10.296.981.604	(13.983.945.732)
RESULTADOS INTEGRALES TOTALES DEL PERIODO		92.702.986.146	49.459.064.900
Atribuidos a la controladora		92.702.986.146	49.459.064.900

CORPORACIÓN TENEDORA BAC CREDOMATIC S.A. Y SUBSIDIARIAS
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO

Año terminado el 31 de diciembre de 2021

(Con cifras correspondientes de 2020)

(En colones sin céntimos)

Nota	Capital social	Aportes patrimoniales no capitalizados	Ajustes al patrimonio Otros resultados Integrales	Reservas	Resultados acumulados de períodos anteriores	Total patrimonio
	246.770.159.900	19.455.674.193	17.573.146.079	35.078.704.722	274.273.037.255	593.150.722.149
Saldos ajustados al 01 de enero de 2020						
<i>Resultados integrales del año:</i>						
Resultado del año	-	-	-	-	63.443.010.632	63.443.010.632
<i>Otros resultados integrales:</i>						
Ganancias netas por valuación de inversiones trasladadas al estado de resultados	-	-	(10.191.886.501)	-	-	(10.191.886.501)
Impuesto diferido por valuación de inversiones al valor razonable con cambio en otro resultado integral trasladado al estado de resultados	-	-	3.049.827.920	-	-	3.049.827.920
Ganancia (Pérdida) neta no realizada por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otros resultados integrales	-	-	(9.774.124.502)	-	-	(9.774.124.502)
Impuesto sobre la renta valuación de inversiones al valor razonable	-	-	2.932.237.351	-	-	2.932.237.351
Total otros resultados integrales	-	-	(13.983.945.732)	-	-	(13.983.945.732)
Total resultados integrales	-	-	(13.983.945.732)	-	63.443.010.632	49.459.064.900
<i>Transacciones con los accionistas registradas directamente en el patrimonio:</i>						
Dividendos pagados en el año	15.c	-	-	-	(52.713.050.000)	(52.713.050.000)
Emisión de acciones mediante capitalización de utilidades	15.a	20.000.000.000	-	-	(20.000.000.000)	-
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	3.172.150.531	(3.172.150.531)	-
Total de transacciones con los accionistas registradas directamente en el patrimonio:		20.000.000.000	-	3.172.150.531	(75.885.200.531)	(52.713.050.000)
Saldos al 31 de diciembre de 2020		266.770.159.900	19.455.674.193	3.589.200.347	38.250.855.253	589.896.737.049
<i>Resultados integrales del año:</i>						
Resultado del año		-	-	-	82.406.004.542	82.406.004.542
<i>Otros resultados integrales:</i>						
Ganancias netas por valuación de inversiones trasladadas al estado de resultados		-	-	(25.730.753.027)	-	(25.730.753.027)
Impuesto diferido por valuación de inversiones al valor razonable con cambio en otro resultado integral trasladado al estado de resultados		-	-	7.719.225.908	-	7.719.225.908
Ganancia (Pérdida) neta no realizada por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otros resultados integrales		-	-	40.440.726.748	-	40.440.726.748
Impuesto sobre la renta valuación de inversiones al valor razonable		-	-	(12.132.218.025)	-	(12.132.218.025)
Total otros resultados integrales		-	-	10.296.981.604	-	10.296.981.604
Total resultados integrales		-	-	10.296.981.604	-	10.296.981.604
<i>Transacciones con los accionistas registradas directamente en el patrimonio:</i>						
Dividendos pagados en el año	15.c	-	-	-	(37.140.825.000)	(37.140.825.000)
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	4.120.300.227	(4.120.300.227)	-
Total de transacciones con los accionistas registradas directamente en el patrimonio:		-	-	4.120.300.227	(41.261.125.227)	(37.140.825.000)
Saldos al 31 de diciembre de 2021		266.770.159.900	19.455.674.193	13.886.181.951	42.371.155.480	302.975.726.671

FRANCISCO
JOSE ECHANDI
GURDIAN
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por FRANCISCO JOSE
ECHANDI GURDIAN
(FIRMA)
Fecha: 2022.02.15
19:33:34 -05'00'

Franciso Echandi Gurdían
Representante Legal

JOSE ALBERTO
LOPEZ LOPEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por JOSE ALBERTO
LOPEZ LOPEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15
16:58:53 -06'00'

José Alberto López López
Contador

JOHNNY FERNANDO
MOLINA RUIZ (FIRMA)

Firmado digitalmente
por JOHNNY
FERNANDO MOLINA
RUIZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15
18:06:01 -06'00'

Johnny Molina Ruiz
Auditor Interno

FRANCISCO
JOSE ECHANDI
GURDIAN
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por FRANCISCO JOSE
ECHANDI GURDIAN
(FIRMA)
Fecha: 2022.02.15
19:32:52 -05'00'

Francisco Echandi Gurdían
Representante Legal

JOSE
ALBERTO
LOPEZ LOPEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por JOSE ALBERTO
LOPEZ LOPEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15
16:58:21 -06'00'

José Alberto López López
Contador

JOHNNY
FERNANDO
MOLINA RUIZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por JOHNNY
FERNANDO MOLINA
RUIZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15
18:05:42 -06'00'

Johnny Molina Ruiz
Auditor Interno

CORPORACIÓN TENEDORA BAC CREDOMATIC, S.A. Y SUBSIDIARIAS
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO
Año terminado el 31 de diciembre 2021
(Con cifras correspondientes de 2020)
(En colones sin céntimos)

	Nota	2021	2020
Flujo de efectivo de las actividades de operación			
Resultado del año		82.406.004.542	63.443.010.632
Partidas aplicadas a resultados que no requieren uso de fondos			
Aumento/(disminución) por			
Depreciaciones y amortizaciones		16.363.050.423	16.425.133.839
Amortizaciones de otros activos		5.070.349.288	4.117.278.858
(Ganancia) pérdida por venta de mobiliario, equipo y vehículos		(28.950.828)	5.271.786
Pérdidas por retiros de mobiliario, equipo e intangibles		8.615.006	59.914.801
Ganancia neta por venta de bienes realizables		(5.359.018.325)	(3.844.409.850)
(Ganancia) pérdida neta realizada en instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultados		(1.779.019.810)	773.437.818
Ganancia neta realizada en de instrumentos financieros al valor razonable con cambios en otros resultados integrales		(25.730.753.027)	(10.191.886.501)
Ganancia neta por valoración de los instrumentos financieros derivados		(168.636.379)	(448.989.332)
Estimación de bienes realizables		3.210.056.939	3.532.183.334
Ingresos financieros		(342.737.264.364)	(350.048.301.147)
Gastos financieros		83.370.977.856	94.571.041.773
Estimaciones por cartera de crédito y créditos contingentes		116.417.780.427	142.002.224.941
Disminución de estimaciones de cartera de credito		(12.411.946.466)	(31.935.511.854)
Estimaciones por otros activos		1.327.067.087	3.135.941.710
Disminución de estimación de otros activos		(406.568.925)	(249.765.130)
Gasto por provisiones		20.451.240.405	17.877.392.341
Deterioro de inversiones en instrumentos financieros		7.748.755.675	5.624.909.176
Disminución del deterioro de inversiones en instrumentos financieros		(5.558.415.402)	(1.817.773.805)
Deterioro de intangibles		40.844.325	-
Pérdida por retiro de derechos de uso		1.048.920.530	345.342.528
Ganancia por diferencial cambiario no realizado		(9.323.824.918)	(2.224.764.678)
Gasto impuesto de renta, neto		34.308.079.329	27.114.317.310
		(31.732.656.612)	(21.734.001.451)
Flujos de efectivo por actividades de operación			
Aumento/(disminución) por			
Aumento en inversiones al valor razonable con cambios en resultados		(16.562.600.028)	(9.051.992.876)
Disminución en inversiones al valor razonable con cambios en resultados		17.645.357.194	11.537.511.989
Cartera de crédito		(495.862.431.184)	(299.159.929.991)
Instrumentos financieros - derivados		621.715.600	-
Cuentas y comisiones por cobrar		(8.815.887.274)	(4.303.020.208)
Otros activos		(1.870.737.627)	1.101.973.106
Obligaciones con el público		354.742.487.177	654.611.995.496
Obligaciones con el BCCR		107.520.000.000	9.000.000.000
Venta de bienes realizables		9.093.761.781	6.702.767.787
Obligaciones por cuentas por pagar, comisiones por pagar y provisiones		1.179.121.241	(39.427.038.663)
Otros pasivos		195.424.308	(12.305.945)
Ingresos diferidos		123.293.707	40.441.190
Intereses cobrados		347.762.904.503	321.501.880.287
Intereses pagados		(84.475.106.657)	(95.634.172.792)
Impuesto sobre la renta pagado		(36.551.546.561)	(28.243.060.096)
Flujos netos de efectivo provenientes de actividades de operación		163.013.099.568	506.931.047.832
Flujos de efectivo por actividades de inversión			
Aumento/(disminución) por			
Aumento en instrumentos financieros al costo amortizado		(1.829.799.545)	(4.028.564.819)
Disminución en instrumentos financieros al costo amortizado		3.493.974.102	4.954.996.271
Aumento en inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		(615.222.966.148)	(199.517.881.779)
Disminución en inversiones al valor razonable con cambios en otro resultado integral		454.703.848.754	151.439.140.928
Participaciones en el capital de otras empresas		(486.836)	(505.614)
Adquisición de propiedad, mobiliario y equipo en uso		(4.463.489.534)	(7.195.884.136)
Venta de propiedad, mobiliario y equipo en uso		217.348.422	3.376.470
Incremento en cargos diferidos		(464.819.434)	(1.781.348.302)
Adquisición de activos intangibles		(4.777.908.996)	(6.048.307.512)
Venta de intangibles		506.015	119.432.402
Efectivo neto utilizado en las de actividades de inversión		(168.343.793.200)	(62.055.546.091)
Flujos de efectivo por actividades de financiación			
Aumento/(disminución) por:			
Nuevas obligaciones con entidades financieras		34.441.426.250	206.020.832.347
Pago de obligaciones con entidades financieras		(126.486.475.555)	(213.191.983.398)
Dividendos pagados		(37.140.825.000)	(52.713.050.000)
Efectivo neto proveniente de actividades de financiación		(129.185.874.305)	(59.884.201.051)
Efecto por fluctuación de las tasas de cambio sobre el efectivo mantenido		7.667.184.527	4.766.297.930
(Disminución) incremento neto de efectivo		(126.849.383.410)	389.757.598.620
Efectivo y equivalentes de efectivo al principio del año		1.041.611.201.358	651.853.602.738
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	5	914.761.817.948	1.041.611.201.358

FRANCISCO JOSE ECHANDI GURDIAN (FIRMA)

Firmado digitalmente por FRANCISCO JOSE ECHANDI GURDIAN (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15 19:34:19 -05'00'

Francisco Echandi Gurdían
Representante Legal

JOSE ALBERTO LOPEZ LOPEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSE ALBERTO LOPEZ LOPEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15 16:59:53 -06'00'

José Alberto López López
Contador

JOHNNY FERNANDO MOLINA RUIZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOHNNY FERNANDO MOLINA RUIZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15 18:06:18 -06'00'

Johnny Molina Ruiz
Auditor Interno

CORPORACIÓN TENEDORA BAC CREDOMATIC S.A. Y SUBSIDIARIAS
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO CONSOLIDADO
Año terminado el 31 de diciembre de 2021
(Con cifras correspondientes de 2020)
(En colones sin céntimos)

Nota	Capital social	Aportes patrimoniales no capitalizados	Ajustes al patrimonio Otros resultados Integrales	Reservas	Resultados acumulados de periodos anteriores	Total patrimonio
	246.770.159.900	19.455.674.193	17.573.146.079	35.078.704.722	274.273.037.255	593.150.722.149
Saldos ajustados al 01 de enero de 2020						
<i>Resultados integrales del año:</i>						
Resultado del año	-	-	-	-	63.443.010.632	63.443.010.632
<i>Otros resultados integrales:</i>						
Ganancias netas por valuación de inversiones trasladadas al estado de resultados	-	-	(10.191.886.501)	-	-	(10.191.886.501)
Impuesto diferido por valuación de inversiones al valor razonable con cambio en otro resultado integral trasladado al estado de resultados	-	-	3.049.827.920	-	-	3.049.827.920
Ganancia (Pérdida) neta no realizada por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otros resultados integrales	-	-	(9.774.124.502)	-	-	(9.774.124.502)
Impuesto sobre la renta valuación de inversiones al valor razonable	-	-	2.932.237.351	-	-	2.932.237.351
Total otros resultados integrales	-	-	(13.983.945.732)	-	-	(13.983.945.732)
Total resultados integrales	-	-	(13.983.945.732)	-	63.443.010.632	49.459.064.900
<i>Transacciones con los accionistas registradas directamente en el patrimonio:</i>						
Dividendos pagados en el año	15.c	-	-	-	(52.713.050.000)	(52.713.050.000)
Emisión de acciones mediante capitalización de utilidades	15.a	20.000.000.000	-	-	(20.000.000.000)	-
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	3.172.150.531	(3.172.150.531)	-
Total de transacciones con los accionistas registradas directamente en el patrimonio:		20.000.000.000	-	3.172.150.531	(75.885.200.531)	(52.713.050.000)
Saldos al 31 de diciembre de 2020		266.770.159.900	19.455.674.193	38.250.855.253	261.830.847.356	589.896.737.049
<i>Resultados integrales del año:</i>						
Resultado del año		-	-	-	82.406.004.542	82.406.004.542
<i>Otros resultados integrales:</i>						
Ganancias netas por valuación de inversiones trasladadas al estado de resultados	-	-	(25.730.753.027)	-	-	(25.730.753.027)
Impuesto diferido por valuación de inversiones al valor razonable con cambio en otro resultado integral trasladado al estado de resultados	-	-	7.719.225.908	-	-	7.719.225.908
Ganancia (Pérdida) neta no realizada por valuación de inversiones al valor razonable con cambios en otros resultados integrales	-	-	40.440.726.748	-	-	40.440.726.748
Impuesto sobre la renta valuación de inversiones al valor razonable	-	-	(12.132.218.025)	-	-	(12.132.218.025)
Total otros resultados integrales	-	-	10.296.981.604	-	-	10.296.981.604
Total resultados integrales	-	-	10.296.981.604	-	82.406.004.542	92.702.986.146
<i>Transacciones con los accionistas registradas directamente en el patrimonio:</i>						
Dividendos pagados en el año	15.c	-	-	-	(37.140.825.000)	(37.140.825.000)
Reservas legales y otras reservas estatutarias		-	-	4.120.300.227	(4.120.300.227)	-
Total de transacciones con los accionistas registradas directamente en el patrimonio:		-	-	4.120.300.227	(41.261.125.227)	(37.140.825.000)
Saldos al 31 de diciembre de 2021		266.770.159.900	19.455.674.193	42.371.155.480	302.975.726.671	645.458.898.195

FRANCISCO JOSE ECHANDI GURDIAN (FIRMA)

Firmado digitalmente por FRANCISCO JOSE ECHANDI GURDIAN (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15 19:33:34 -05'00'

Franciso Echandi Gurdían
Representante Legal

JOSE ALBERTO LOPEZ LOPEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSE ALBERTO LOPEZ LOPEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15 16:58:53 -06'00'

José Alberto López López
Contador

JOHNNY FERNANDO MOLINA RUIZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOHNNY FERNANDO MOLINA RUIZ (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15 18:06:01 -06'00'

Johnny Molina Ruiz
Auditor Interno

Las notas son parte integral de los estados financieros consolidados.

