

Informe Anual

**Pensiones
BAC Credomatic
2019**

1. MENSAJE DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

En mi calidad de presidente de la Junta Directiva, me permito presentar el informe anual de la Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías Pensiones BAC Credomatic para el año 2019.

La actividad económica nacional, medida a través del Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE), continuó mostrando un crecimiento moderado, registrando a noviembre de 2019 una variación acumulada de 2.6%, por debajo de la observada en igual mes de 2018 (3.7%). En tanto, a la misma fecha, las exportaciones e importaciones de mercancías generales denotaron variaciones interanuales negativas de 4.5% y 4.4%, respectivamente. Sin embargo, la posición externa del país continuó fortalecida, el saldo de Activos de Reserva Oficiales (ARO) del BCH al 31 de diciembre de 2019 fue de US\$6,101.8 millones, lo que permitió una cobertura de 6.1 meses de importación, por encima del parámetro estipulado en la Revisión del Programa Monetario 2019-2020 (mayor o igual a 5.0 meses de importación). La ganancia de reservas de US\$954.9 millones respecto a lo observado al cierre de 2018 (US\$5,146.9 millones), se explica fundamentalmente por la recepción de mayores flujos de remesas familiares y la entrada de desembolsos para apoyo presupuestario.

La inflación total fue de 4.08% al cierre de 2019 (4.22% en 2018) ubicándose cercana al punto medio del rango de tolerancia establecido por el Banco Central de Honduras (4.0% \pm 1.0%).

En cuanto a los indicadores monetarios durante 2019 se observó un incremento en las inversiones voluntarias mantenidas por las instituciones del sistema financiero derivado de un mayor dinamismo en las captaciones del sector privado 11.2% frente al crecimiento del crédito al sector privado 8.3%.

Con respecto al panorama externo, las condiciones económicas internacionales se deterioraron por las tensiones comerciales internacionales entre Estados Unidos y China y la incertidumbre asociada a la salida del Reino Unido de la Unión Europea. En general hubo menor dinamismo de la demanda agregada mundial y reducción de los precios de las materias primas, en particular del petróleo. La inflación se mantuvo por debajo de la meta de algunos bancos centrales.

Al cierre de diciembre de 2019, el Banco Central de Honduras determinó reducir la Tasa de Política Monetaria de 5.75% a 5.50%.

Pensiones BAC Credomatic, enfrentó retos adicionales derivados de la implementación de cambios normativos y regulatorios, entre ellos, la implementación del Reglamento de Inversiones de los Fondos Administrados por parte de las Administradoras de Fondos Privados de Pensiones y Cesantías y otros cambios relacionados los requerimientos del ente Supervisor para la implementación de mejores prácticas de Gobierno Corporativo en las instituciones supervisadas.

En este entorno, Pensiones BAC Credomatic mantuvo un enfoque estratégico centrado en el cliente, implementando nuevas formas de atención que permitieron mejorar la calidad del servicio. Durante el tercer año de operación se continuó identificando y fortaleciendo los procesos que ayudan a Pensiones BAC Credomatic a ser más efectivo y eficiente en sus operaciones internas. Se continuaron realizando mejoras a los procesos de soluciones automatizadas.

El personal de la Administradora continúa comprometido con la excelencia y el mejoramiento continuo de nuestros procesos, productos, servicios y controles asociados a los riesgos a los que está sometida la organización y los fondos que administramos.

Las inversiones de los fondos administrados se hacen buscando mantener un equilibrio entre rentabilidad y riesgo. Considerando que las carteras de los fondos administrados deben de responder en todo momento a las necesidades del afiliado.

Durante 2019 la Junta Directiva actualizó una estrategia de inversión y diversificación del portafolio considerando las mejores prácticas a nivel internacional y ha aprobado una política

para delimitar el apetito de riesgos en cuanto a inversiones, riesgos de liquidez y riesgos de mercado.

Dentro de las políticas se identifican los riesgos a los que está expuesto el fondo administrado y la Administradora y la manera en que se estarán administrando dichos riesgos.

Las políticas contemplan carteras propias y carteras de terceros, bajo la premisa de que no se recomienda a clientes riesgos que el Grupo no está dispuesto a asumir.

Durante el año se dio monitoreo del cumplimiento de las políticas por parte de la Junta Directiva y se continuó el monitoreo de los indicadores de riesgo a través el Comité de riesgos y Comité de Inversiones, los cuales recomendaron oportunidades de mejora para la gestión de los riesgos de liquidez, tasa de interés, tipos de cambio y precios y de otra índole que se han identificado a la fecha los cuales la administración ejecuta de manera permanente.

Al cierre de diciembre de 2019, nuestro enfoque en el cliente se reflejó en obtener beneficios para los afiliados, logrando una tasa de rentabilidad nominal acumulada de 10.16% en lempiras y de 5.23% en dólares, respectivamente, en un contexto que se caracterizó por excesos de liquidez del sistema financiero local y reducción en los niveles de tasas de interés internacionales. Los beneficios pagados en favor de los afiliados durante 2019 ascienden a L.338.2 millones y US\$5.5 millones, los beneficios se pagan en la forma de rentas programadas, rentas parciales y rentas únicas, de conformidad con los contratos de administración.

La prioridad del área Comercial fue brindar el mejor servicio a nuestros afiliados. Para ello, se implementaron nuevas formas de atención que permitieron mejorar la calidad de atención de nuestros clientes. Una de las principales iniciativas fue la creación del área especializada en atención de gestiones de clientes y segregada en cada una de las principales regiones productivas del país como lo son la zona centro y zona norte. Del mismo modo, se implementó la estrategia de Transformación Digital en los procesos de aporte en línea de nuestros afiliados, buscando satisfacer sus necesidades con el uso de la tecnología de manera simple, ágil y segura.

En resumen, nuestros afiliados se vieron beneficiados no solo por una gestión prudente y diversificada de sus fondos de pensiones y cesantías, sino también por una mejora importante en la calidad de los servicios disponibles.

Agradezco a cada uno de nuestros colaboradores, que han hecho posible que Pensiones BAC Credomatic obtenga estos excelentes resultados. Quiero, asimismo, agradecer a nuestros afiliados y a nuestros accionistas por la confianza depositada en nosotros a lo largo del año.

A través del presente informe, compartimos con ustedes nuestros principales logros como una de las administradoras de fondos de pensiones más sólidas y eficientes del país.

Atentamente,

Rodolfo Tabash Espinach
Presidente de la Junta Directiva

2. RESULTADOS FINANCIEROS

2.1. Fondos Administrados

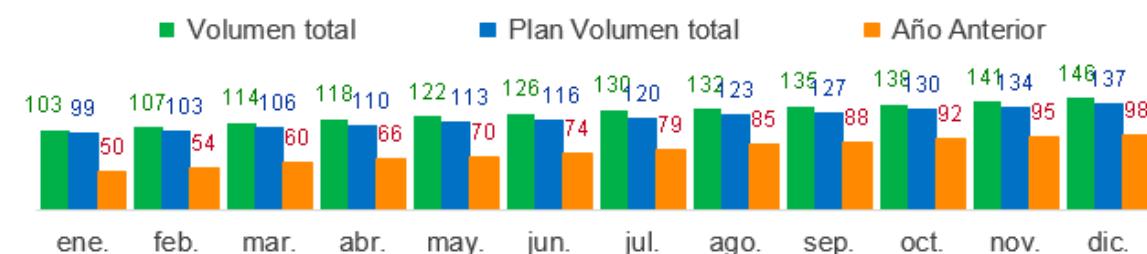
El volumen total captado durante el año 2019 en ambas monedas equivale a L.1,462 millones de lempiras o US\$59 millones en términos de esa moneda. Los recursos captados fueron de L.950.4 millones para el fondo en lempiras y de US\$15.8 millones para el fondo en dólares. El crecimiento de la captación en 2019 fue menor a la de 2018 (L.1,561 millones) pero superó la expectativa plasmada en el presupuesto (L.1,214 millones).

A diciembre el volumen administrado alcanzó los L.3,593 millones de lempiras, equivalente a US\$145.8 millones.

Volumen administrado total

Año 2019

Cifras en millones de dólares



Volumen administrado en Lempiras

Año 2019

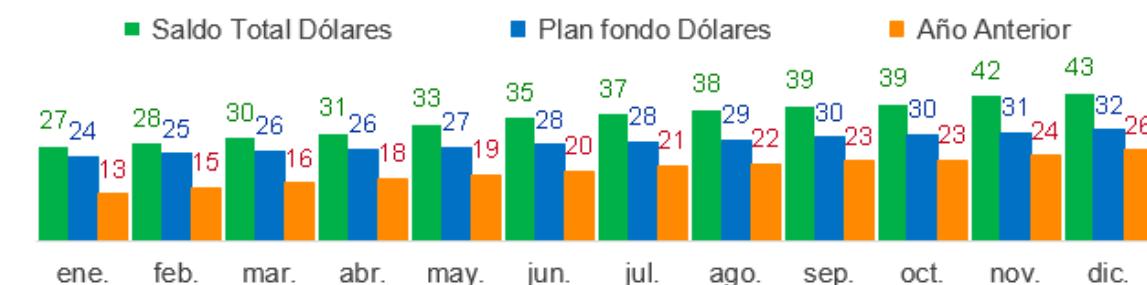
Cifras en millones de dólares



Volumen administrado Fondo en Dólares

Año 2019

Cifras en millones de dólares



1.1. Indicadores Financieros

Al 31 de diciembre
Cifras en miles de lempiras

	2017	2018	2019	Diferencia	2019 vrs 2018
					Diferencia %
Comisiones de administración	38,825	47,787	65,859	18,072	38%
Gastos de operación	18,482	23,955	26,532	2,577	11%
Resultado operativo	20,343	23,832	39,327	15,495	65%
Otros Ingresos y gastos	4,894	7,239	11,242	4,003	55%
Impuesto sobre la renta	6,673	8,378	13,828	5,450	65%
Utilidad del ejercicio	18,564	22,693	36,741	14,048	62%

1.1.1. Utilidad neta

La utilidad neta de la administradora para el año 2019 fue de L.36.7 millones, lo que implica un crecimiento del 62% con respecto al año anterior.

1.1.2. Ingresos

La Administradora gestiona los ingresos de acuerdo con un modelo de crecimiento sostenible. De acuerdo con su estrategia de eficiencia comercial y a las condiciones prevalecientes en el mercado la AFP gestiona las comisiones cobradas a los clientes por tipo de comisión.

Los ingresos totales en 2019 fueron de L.77.1 millones esto es L.22.0 millones por encima del año 2018 y representa un crecimiento del 40%. La principal fuente de ingresos de la Administradora son las comisiones ordinarias por saldo administrado y por aportes realizados en las cuentas de capitalización individual. Las comisiones de administración representaron el 85% del total de ingresos del año 2019.

Las comisiones de administración crecieron L.18.0 millones que representa un 38% sobre los ingresos del año 2018.

1.1.3. Egresos

La Administradora busca permanentemente la eficiencia y mejora continua de todos sus procesos y tiene definidos objetivos específicos de eficiencia operativa para lograr la sostenibilidad financiera de la empresa en el largo plazo.

El 71% de los gastos incurridos por la Administradora en 2019 fueron en concepto de gastos de personal que incluyen salarios, comisiones de vendedores, bonificaciones, cargas y beneficios sociales entre otros. Dado el crecimiento significativo del negocio será importante fortalecer la estructura.

En cuanto a la eficiencia operativa los gastos de operación fueron de un 41.5% y 31.1% de los ingresos de 2018 y 2019 respectivamente.

1.1.4. Rentabilidad

La administradora generó una rentabilidad sobre patrimonio del 20% durante 2019.

1.1.5. Distribución de utilidades

Durante el año 2019 no se distribuyeron dividendos y se decidió capitalizar los resultados del ejercicio para fortalecer la situación patrimonial de la empresa.

1. NUESTRA GESTIÓN

1.1. PRINCIPIOS BÁSICOS DE GESTIÓN FINANCIERA Y POLÍTICAS.

Los principios básicos están orientados a conservar el capital invertido y obtener rendimientos sobre él, procurando inversiones a tasas de mercado, mediante la estructuración de un portafolio de inversiones de alta seguridad y adecuada liquidez en las inversiones. Para lograr este objetivo se tiene en cuenta los siguientes principios:

1.1.1. SEGURIDAD.

Toda operación al momento de la compra o venta debe ser de bajo riesgo, teniendo en cuenta la solidez del emisor o emisión y de los intermediarios o contraparte. Por encima de cualquier consideración de rentabilidad, prevalece el bajo riesgo. Se evitan posiciones especulativas con el fin de limitar la exposición al riesgo de pérdidas, enmarcándose en el esquema de "Riesgo Moderado", en donde los Recursos Propios, como los provenientes de los Fondos Administrados, se destinan a la adquisición de títulos valores con una capacidad superior de conservación del capital.

1.1.2. DIVERSIFICACIÓN.

Diversificar el portafolio o la cartera, significa invertir en distintos instrumentos a fin de minimizar el riesgo de pérdida por efectos de la variación de precios del mercado (oferta y demanda del mercado de títulos valores). Las decisiones de compra y venta tienen en cuenta los principios de diversificación del riesgo.

1.1.3. LIQUIDEZ.

Consiste en mantener recursos líquidos disponibles al momento de atender los compromisos adquiridos.

1.1.4. RENTABILIDAD.

Toda inversión de dinero debe producir una rentabilidad adecuada, proporcional al capital invertido, el riesgo asumido, y el plazo de tiempo de recuperación o retorno previsto; sin embargo, se debe tener en cuenta que los rendimientos generados están sujetos a la variación de los precios de mercado. En todo caso se respetan los principios de seguridad y transparencia.

1.1.5. CALCE.

Se debe guardar correspondencia entre los flujos entrantes y los flujos salientes de fondos, así como de la duración y tasas de interés de las operaciones activas y pasivas.

1.1.6. TRANSPARENCIA.

Las operaciones que se contemplan en la Política se ejecutan con estricta sujeción a las políticas, reglas y procedimientos establecidos. Todas las operaciones de las áreas comprometidas en el proceso de negociación, medición de riesgos, cumplimiento y registro quedan consignadas explícitamente y soportadas de manera clara, conforme con las políticas del Grupo Financiero, además de lo contenido en el Código de Buen Gobierno y en las normas expedidas por los Entes de Control y Vigilancia de la Administradora.

1.1.7. RESPONSABILIDAD.

Todas las instancias que participan en el proceso de decisiones de Inversión de la Administradora tienen en cuenta este reglamento y el Código de Integridad y Ética del grupo financiero, desempeñando sus funciones de buena fe, de manera independiente, con la debida diligencia y cuidado.

1.1.1. CONFIDENCIALIDAD.

De conformidad con lo establecido en la Política y en el Código de Integridad y Ética, los directivos, funcionarios de la Administradora mantienen la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deben controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

1.1.2. SELECCIÓN OBJETIVA.

En el depósito, la disposición, adquisición, manejo, custodia o en general la administración de los activos, se seleccionan las mejores propuestas para la Administradora y sus afiliados.

1.2. PRINCIPIOS RECTORES PARA LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ.

Los principios rectores son los fundamentos que orientan y soportan el actuar de los funcionarios para el logro de los objetivos fijados, expresados en reglas de conducta y normas de comportamiento, teniendo siempre presente la prevalencia de las normas legales sobre las metas comerciales.

1.2.1. PRINCIPIO DE LA PRUDENCIA.

Actitud caracterizada por un enfoque conservador en el ámbito financiero a través de la búsqueda permanente de la información, el análisis de situaciones consideradas como riesgosas y la evaluación de los acontecimientos coyunturales. Las personas prudentes suelen evitar el surgimiento de problemas de toda naturaleza.

1.2.2. PRINCIPIO DE AUTOCONTROL.

La creación de una conciencia de legalidad encaminada al cumplimiento estricto de la norma legal, no como una obligación, sino como un valor ético y moral propio de un funcionario y dentro de los valores institucionales.

1.2.3. PRINCIPIO DE SUPERVISIÓN.

Monitorear y evaluar las estrategias, políticas y desempeño en el manejo de la liquidez de la entidad que verifiquen el cumplimiento a satisfacción de los compromisos en las fechas de vencimiento.

1.2.4. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

La Administradora previene que las personas que intervienen en la administración de activos y pasivos tanto en el proceso de toma de decisiones como en el proceso de definición de los flujos de caja proyectados deben contar con el suficiente conocimiento tanto de la actividad como de las técnicas para efectuar las estimaciones.

1.2.5. MARCO LEGAL.

El marco básico que regula el sistema de administración del riesgo de liquidez se encuentra circunscrito principalmente por las normas emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Se respeta todo lineamiento en materia de administración del riesgo de liquidez que se haya establecido por los entes supervisores mediante la Ley y reglamentación vigentes, informando a los respectivos Órganos de gobierno cada vez que se presente una modificación a los mismos a fin de actualizar y cumplir con lo que en ellos se dicte.

1.1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE MERCADO.

La administración adecuada del Riesgo de Mercado permite a la Administradora lograr la mitigación de las posibles pérdidas en que incurría la entidad, por la disminución del valor del portafolio de recursos propios, como consecuencia de cambios en los activos o instrumentos financieros que lo componen. Adicionalmente, se busca que en la gestión del portafolio de los fondos administrados se mitiguen las posibles pérdidas que se incurrián en los fondos como consecuencia de cambios en las variables de mercado.

El Sistema de Administración de Riesgo de Mercado se encamina a lograr el cumplimiento de las etapas de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a las posiciones que asuma la entidad.

1.2. GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

La institución realiza las actividades del sistema de prevención de lavado de activos orientado al cumplimiento de la Ley Especial contra el Lavado de Activos dentro del programa establecido para todas las compañías del Grupo Financiero liderado por BAC Credomatic.

La Gerencia de Cumplimiento es la encargada de gestionar el riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, para lo cual en el año 2019 realizó las siguientes actividades: gestión de los sistemas de monitoreo como ser atención oportuna de alertas, calidad de los datos del cliente, mitigación y controles, seguimiento de hallazgos de los órganos de control y presentación de avances al Comité de Riesgo Integral.

1.3. GESTIÓN LEGAL

La Gerencia Legal, con apoyo de la Gerencia de Cumplimiento, de conformidad con la tolerancia del riesgo establecido por la Junta Directiva y el Comité de Riesgos serán los responsables de establecer las estrategias para que la Alta Gerencia y todo el personal del Grupo BAC Credomatic implementen procesos y funciones sistemáticas para identificar, evaluar, mitigar, monitorear y comunicar los posibles riesgos en los que se pueda incurrir, derivadas del incumplimiento de normas legales, errores u omisiones en la contratación, de la inobservancia de disposiciones reglamentarias, de códigos de conducta o normas éticas.

La Gerencia de Legal, efectuó en el año 2019 las siguientes actividades: Gestión y control de litigios, monitoreo de normativa legales por procesos, revisión con las áreas responsables de matrices de riesgos legales levantadas para su actualización y presentación de avances al Comité de Riesgo Integral.

De acuerdo con la evaluación no hay litigios que representen una pérdida potencial para la Administradora.

1.4. GESTIÓN DE PROVEEDORES

El Grupo cuenta con lineamientos que norman el proceso de selección y evaluación de aquellos proveedores, terceros o intermediarios con los cuales la organización tenga interés o necesidad de asociarse y cuyos productos o servicios puedan impactar la calidad del servicio brindado a nuestros clientes.

Para tal fin en el año 2019, se realizaron las siguientes actividades: Proveedores outsourcing que tenga sus contratos debidamente firmados, seguimiento a incidentes reportados con proveedores y aprobación de excepciones a proveedores debidamente documentadas.

1.5. GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

Se siguen los principios básicos para la administración de los riesgos operativos, lo que incluye la identificación, evaluación, mitigación y su monitoreo. Los riesgos identificados se monitorean por cada una de las unidades funcionales de la Administradora, conforme al apetito de riesgo definido por su probabilidad y severidad, mostrando en el Comité de Riego Integral lo más relevantes.

En 2019 se ejecutaron esfuerzos para asegurar la continuidad del negocio buscando reducir los eventos de interrupción de los servicios críticos, así como preparando la organización para estar en capacidad de responder y recuperarse cuando éstos se presenten. Se realizaron las pruebas de verificación de funcionalidad del recién implementado ambiente de contingencia siendo el resultado de estas pruebas satisfactorio.

En cuanto a la seguridad de la información se ha realizado la clasificación, actualización y mantenimiento de activos de información en las herramientas de control.

1.1. GESTIÓN DE SOLVENCIA

La administradora gestiona el crecimiento y la solvencia de acuerdo con los requerimientos de capital establecidos en la Ley del Régimen Opcional y Complementario para la Administración de Fondos Privados de Pensiones.

Al cierre de diciembre 2019, el patrimonio total de la Administradora fue de L.199.6 millones de los cuales L.140.0 millones corresponden al capital social de la Administradora. La relación de patrimonio a fondos administrados fue de 5.6% siendo superior al requerimiento regulatorio de 5.0%.

1.2. GESTIÓN DEL RIESGO ESTRATÉGICO

El Grupo define el riesgo estratégico como la probabilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de implementar apropiadamente los planes de negocio, las estrategias, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y su incapacidad para adaptarse a los cambios en el entorno de negocios. Así mismo, abarca el riesgo que emerge de la pérdida de participación de mercado y/o disminuciones en los ingresos que pueden afectar la situación financiera de la institución.

La Gerencia General de la Administradora es responsable de gestionar el riesgo estratégico, para tal fin realiza análisis de la estructura de la industria, análisis FODA, se da seguimiento a la participación de mercado y se presenta la información relevante de seguimiento del plan de negocios y estrategias en la Junta Directiva a través del cumplimiento del presupuesto y otros indicadores clave. Además se comparten estos análisis con la Presidencia Ejecutiva de BAC Credomatic y los comités de gobierno corporativo del Grupo Financiero.

1.3. RIESGO REPUTACIONAL

Se entiende por riesgo reputacional, a la posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de la entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a la posibilidad de pérdidas económicas debido a la pérdida de confianza en la imagen de la entidad por la exposición a transacciones o relaciones con negocios ilícitos.

El Grupo Financiero cuenta con lineamientos para dar visibilidad a todas aquellas acciones que se ejecutan al interior de la organización y que buscan en conjunto mitigar la probabilidad de pérdidas provenientes de una potencial publicidad negativa relacionada con los negocios del Grupo u originada por relaciones comerciales no deseadas o prácticas contrarias a los principios éticos de la organización, las cuales puedan causar el declive en la decisión de uso de los productos o servicios por parte de los clientes o bien, litigios o reducciones de ingresos.

La Gerencia de Mercadeo da seguimiento al cumplimiento de las políticas de administración de riesgo reputacional, para lo cual, en el año 2019, se realizaron las siguientes actividades:

Monitoreo de macro riesgos reputacionales, planes de mejora de riesgo reputacional, seguimiento de incidentes y modos de fallo, reporte de incidentes reputacionales, gestión de redes sociales y presentación de avances al Comité de Riesgo Integral.

1. PERFIL DE LA EMPRESA

La Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías BAC|Pensiones Honduras, S.A. (la Administradora) se constituyó mediante instrumento público No.214 en la ciudad de Tegucigalpa, el 8 de marzo de 2016, de conformidad con las leyes de la República e Honduras, como una Sociedad Anónima de Capital Fijo, denominada Pensiones BAC Credomatic con un capital social fijo y una duración indefinida. Su domicilio se encuentra ubicado en Condominios Metrópolis, en el Boulevard Suyapa, Tegucigalpa, Honduras.

La Administradora inició operaciones el 2 de diciembre de 2016. El objeto social de Pensiones BAC Credomatic es administrar los fondos voluntarios de pensiones y cesantías y sus correspondientes carteras bajo la modalidad de cuentas de capitalización individual de conformidad con la Ley del Régimen Opcional para la Administración de Fondos Privados de Pensiones decreto legislativo No. 319-2002.

1.1. GRUPO FINANCIERO

La Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías BAC Pensiones Honduras, S.A. forma parte del Grupo Financiero BAC Credomatic el cual se encuentra compuesto de la siguiente manera:

Integrante	Objeto Social
Banco de América Central Honduras, S.A.	Banco Comercial
Credomatic de Honduras, S.A.	Procesadora de Tarjetas de Crédito
BAC Pensiones Honduras, S.A.	Fondo Privado de Pensiones
Ventas Internacionales, S.A. de C.V.	Procesadora de Tarjetas de Crédito
Créditos, S.A.	Servicios financieros

1.2. PARTICIPACIÓN ACCIONARIA

De conformidad con los estatutos de la sociedad las acciones confieren a sus titulares los mismos derechos y obligaciones.

Accionista	Participación accionaria
Banco de América Central Honduras, S.A.	10%
Credomatic de Honduras, S.A.	90%

1.3. JUNTA DIRECTIVA Y EJECUTIVOS PRINCIPALES

1.3.1. JUNTA DIRECTIVA

Cargo	Nombre
Presidente Ejecutivo	Rodolfo Tabash Espinach
Vicepresidente	Eugenio Maria Castañeda Gallegos
Secretario	Juan Carlos Paez Mena
Vocal primero	German Salazar Castro
Vocal segundo	Ana Maria Cuellar de Jaramillo
Vocal Tercero / Director Independiente	Jose Arturo Alvarado Sanchez
Comisario	Kenneth Alberto Rothe Paniagua

1.3.2. Ejecutivos principales

Cargo	Nombre
Gerente General	Isaac Espinal Servellón
Jefe de Negocios	Betsy Waleska Rivera Mendoza
Jefe de Inversiones	Cesar Raúl Marín Granados
Jefe de Operaciones	Byron David Zelaya García
Jefe de Contabilidad	Elsa Marileth Hernandez Gomez

1.1. ESTRUCTURAS Y POLÍTICAS DE GOBIERNO

El Grupo Financiero ha establecido un conjunto de políticas, normas, procedimientos y lineamientos que regulan las relaciones entre los órganos internos, accionistas, la Junta Directiva, del Comité de riesgos, de los comités de apoyo, de las unidades de control, de las Presidencias Ejecutivas, Vicepresidencias, Auditoría Interna y Externa, el órgano supervisor y el público en general.

1.2. MARCO DE ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS

1.2.1. ÓRGANOS DEL GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de gobierno corporativo del Grupo Financiero BAC Credomatic y de sus compañías integrantes será regido por:

1. Asamblea General de Accionistas
2. Junta Directiva
3. Comisario
4. Comités

Durante 2019, la Administradora validó el funcionamiento de la estructura organizativa general de la empresa y en particular el funcionamiento de cada una de las áreas que la conforman.

Se nombraron los Comités requeridos por los lineamientos internos y externos de Gobierno Corporativo, como apoyo a la Junta Directiva y en especial como soporte directo a la estrategia.

4.5.2. COMITÉS DE GOBIERNO CORPORATIVO VIGENTES

1. Comité de inversiones
2. Comité de activos y pasivos
3. Comité de riesgo integral
4. Comité de riesgo operativo
5. Comité de cumplimiento
6. Comité de tecnología
7. Comité de Gobierno Corporativo
8. Comité de auditoría
9. Comité de recursos humanos

2. NUESTRA FILOSOFÍA

2.1. MISIÓN

Contribuimos al crecimiento de nuestros afiliados aplicando soluciones simples, ágiles e innovadoras que les ayudan a vivir mejor en el presente y en su porvenir.

2.2. VISION

Ser la Administradora de fondos de pensiones y cesantías preferida por mantener relaciones transparentes con los clientes aplicando formas innovadoras de mejorar la calidad de vida de una amplia comunidad. Los empleados preparados y motivados serán reconocidos por proporcionar calidad y valor en todas las áreas de servicio.

2.3. VALORES INSTITUCIONALES

Son el conjunto de creencias, actitudes, reglas de conducta personal y organizacional que enmarcan y determinan los comportamientos de los colaboradores de la Administradora, su forma de trabajar y de relacionarse con los demás. Es así como los valores identificados, con los que se crea la cultura organizacional de la Administradora, deberán estar presentes en todo momento, reflejándose en las acciones diarias de quienes lo conforman.

Valores de cara al cliente interno y externo:

Innovación: Los colaboradores deben buscar atender las necesidades del cliente mejorando los productos y servicios, a través de nuevas formas de hacer las cosas que faciliten y simplifiquen la interacción al cliente con la Administradora.

Integridad: significa cumplir los plazos de respuesta, brindar información correcta y homologada en todos los canales para que el cliente acceda a los productos y servicios.

Respeto: Escuchamos con atención las necesidades de nuestros clientes y respetamos sus opiniones y creencias para hacerlos sentir valorados y apreciados.

Responsabilidad: Es tener la mejor disposición para asesorar y ayudar a los clientes, ofrecer los productos y servicios orientados a las necesidades del perfil del cliente para lograr confianza de ellos.

Excelencia: El colaborador debe facilitar la gestión para que el cliente pueda radicar su requerimiento, luego asegurarse de cubrir las necesidades del mismo y superar sus expectativas a través del ofrecimiento de alternativas con valor diferencial para los clientes.

Honestidad: Trabajamos de manera honrada, cuidando de manera justa y razonable los recursos asignados y, actuando con rectitud en todo momento.

Compromiso: Damos al máximo todas nuestras capacidades para cumplir con todo aquello que nos ha sido confiado.

Transparencia: Actuamos con claridad, sin ambigüedades y siguiendo permanentemente las políticas y normas de la Administradora, facilitando la vigilancia y monitoreo en el desempeño organizacional.

Solidaridad: Sentimos como propias las necesidades de nuestro público objetivo, y trabajamos en función de ellas.

1.1. PRINCIPIOS CORPORATIVOS LAS 5C:

1C: Crecimiento con Innovación.

2C: Control Operativo.

3C: Control de Riesgo.

4C: Canales digitales.

5C: Cliente y Sostenibilidad.